

## EDITAL DE LICITAÇÃO CONCORRÊNCIA Nº 001/2014

### 1. DA MODALIDADE

**1.1 O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – SEBRAE/RS**, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede na Rua Sete de Setembro, nº 555, CEP 90010-190, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ sob nº 87.112.736/0001-30, através da sua Gerência de Administração, Logística e Suprimento, torna público que, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011, artigos 42 a 45 da Lei Complementar 123/2006 e legislação correlata promoverá licitação na modalidade **CONCORRÊNCIA** e tipo **MENOR PREÇO**, observadas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

Data: **14/04/2014**

Hora: **10 horas**

Local: **Rua Sete de Setembro, 555, centro de Porto Alegre/RS**

**1.2** Os envelopes que não forem entregues na sessão poderão ser encaminhados pelo correio, aos cuidados da Comissão Especial de Licitação – Presidente Renata Brito Thiesen Camara, para o endereço Rua Sete de Setembro, 555, térreo, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, CEP 90010-190, impreterivelmente até o horário e data acima estipulados.

**1.3** Todas as **referências de tempo** no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF.

### 2. DO OBJETO

**2.1** Contratação de empresas para **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM PESQUISAS AD HOC, VIA GRUPOS DE DISCUSSÃO, ENTREVISTAS PESSOAIS “IN LOCO” E POR TELEFONE, PARA LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DE CLIENTES E NÃO CLIENTES DO SEBRAE/RS E AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS NACIONAIS: ALI - AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO/RS; NEGÓCIO A NEGÓCIO E SEBRAETEC**, conforme especificações constantes neste Edital e seus Anexos.

### 3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

**3.1** Poderão participar da presente licitação empresas especializadas, legalmente estabelecidas no País, que se encontre em regular funcionamento, que preencham as condições exigidas por este Edital e cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da presente licitação e observadas às condições de habilitação.

**3.2** Será impedida de participar da presente licitação toda a empresa que:

- a) tenha sido declarada inidônea pela Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal, e, ainda, aquelas que estiverem sob decretação de falência, concordata, dissolução ou liquidação;
- b) apresente-se na forma de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;
- c) seja estrangeira e não estejam em funcionamento no país;
- d) esteja cumprindo a penalidade de suspensão temporária imposta pelo Sistema SEBRAE;
- e) tenha funcionário ou membro do SEBRAE/RS como subcontratado, responsável técnico, dirigente, bem como os ex-empregados, até seis meses após a demissão imotivada ou o pedido de demissão;
- f) contrariando o disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, empregam menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como, menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

**3.3** Os documentos de habilitação e proposta comercial deverão ser da mesma licitante executora dos serviços a serem contratados, sendo que não será aceita prestação de serviço de empresa que não tenha sido previamente habilitada neste certame, ficando, salvo expressa deliberação contrária do SEBRAE/RS, expressamente defeso qualquer subcontratação por parte da proponente contratada.

#### 4. DO CREDENCIAMENTO, DA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS E PROPOSTAS E PROCEDIMENTOS

**4.1** No dia, hora e local estipulados no item 1 a Comissão Especial de Licitação receberá os envelopes fechados. Somente o representante da empresa devidamente habilitado pelo contrato social, credencial ou **procuração expressa com firma reconhecida em cartório competente**, exibindo, neste caso o instrumento de mandato e, em ambos os casos, documento de identidade com fé pública, é que poderá exercer qualquer prerrogativa no ato público de abertura dos envelopes, em nome da empresa licitante.

**4.2** Nenhum interessado poderá participar da presente licitação representando mais de uma licitante.

**4.3** O não credenciamento do representante impedirá qualquer pessoa presente de se manifestar e responder pela licitante, sem prejuízo do direito de oferecimento dos documentos de habilitação e proposta.

**4.4** Fica assegurada às licitantes, a qualquer tempo, mediante juntada dos documentos previstos neste item, a indicação ou substituição do seu representante junto ao processo, respeitada as decisões tomadas.

**4.5** As empresas proponentes deverão apresentar a **HABILITAÇÃO e PROPOSTA COMERCIAL**, em **02 (dois) envelopes distintos e lacrados**, preferencialmente rubricados em suas bordas, com o nome da concorrente e, que obrigatoriamente, deverão conter, externamente, a indicação do seu conteúdo, da seguinte forma:

**ENVELOPE Nº01 – HABILITAÇÃO**  
DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO  
**CONCORRÊNCIA Nº001/2014**  
**NOME DA EMPRESA LICITANTE**

**ENVELOPE Nº02 – PROPOSTA COMERCIAL**  
**CONCORRÊNCIA Nº001/2014**  
**NOME DA EMPRESA LICITANTE**

**4.6** Após o encerramento do prazo para entrega dos envelopes, nenhum outro documento será recebido, nem serão permitidos adendos ou acréscimos à documentação e propostas (comerciais), salvo, a critério da Comissão Especial de Licitação para instruir eventuais impugnações interpostas.

**4.7** Todas as aberturas de envelopes serão realizadas em sessões públicas, onde todas as licitantes serão convocadas, caso desejem, a comparecer.

**4.8** A Comissão de Licitação realizará, nessa mesma data, a abertura dos envelopes de n.º 01 – Habilitação, que serão passados para vistas dos presentes. Após, será lavrada ata circunstanciada, não havendo recurso, ou sendo declinado pelos representantes legais, será iniciada a abertura dos envelopes de n.º 2 - Proposta Comercial, que serão passados para vistas dos presentes e divulgado o resultado do julgamento posteriormente. Caso haja necessidade o julgamento poderá ser proferido durante a sessão.

**4.9** Caso ocorra a inabilitação/desclassificação da licitante classificada em primeiro lugar e, após julgados eventuais recursos, será chamada a licitante classificada em segundo lugar e, assim, sucessivamente, se for o caso, até que seja declarada a licitante vencedora.

**4.10** Todas as aberturas de envelopes serão realizadas em sessões públicas, onde todas as licitantes com propostas classificadas serão convocadas, caso desejem, a comparecer.

## 5. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO - ENVELOPE Nº01

**5.1** A habilitação do licitante será aferida por intermédio de documentos relativos à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação técnica e à qualificação econômica e financeira.

**5.2** Para fins de habilitação, as empresas proponentes deverão ser apresentadas preferencialmente em papel timbrado ou carimbado com o CNPJ da Empresa Licitante, em envelope fechado, na forma do item 4.5 do presente instrumento convocatório, por ocasião da entrega das propostas, em envelope fechado, os documentos a seguir relacionados.

### **5.2.1 DOCUMENTOS RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

**5.2.1.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social** em vigor, devidamente registrado no órgão competente.

**5.2.1.1** No caso de empresário individual, deverá apresentar prova de registro no órgão competente.

**5.2.1.2** O ato constitutivo, estatuto, contrato social ou inscrição do empresário, a ser apresentado deverá ser compatível com o objeto da licitação. A Licitante poderá anexar modificações, desde que seja necessária para comprovação da pertinência do objeto social.

**5.2.1.3** O ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, deverá ser apresentado sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos.

**5.2.1.4** Em função do disposto no art. 977 do Código Civil Brasileiro, as sociedades que possuam sócios que sejam casados entre si deverão apresentar cópia da certidão de casamento.

## **5.2.2 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

**5.2.2.1 Atestado de Capacidade Técnica:** de 01 (um) ou mais clientes, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o desempenho de atividade pertinente e compatível com as características do objeto desta licitação, devendo estar apensado:

a) Lote1 - Pesquisa Qualitativa:

1 (um) roteiro de grupo de discussão, 1 (um) relatório de pesquisa qualitativa que tenha utilizado a técnica de grupos de discussão;

b) Lote 1 e 2 - Pesquisa Quantitativa: 1 (um) instrumento de coleta (questionário), com no mínimo 12 questões; 1 (um) relatório de pesquisa quantitativa (oriunda do instrumento de coleta acima citado) e 1 (uma) apresentação em Power point (oriunda do instrumento de coleta e relatório acima citado).

**5.2.2.2 Declaração de que possui as condições necessárias** e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto da licitação – **Anexo IV** do Edital;

**5.2.2.3 Declaração que não emprega menor de idade** e que possui o pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente Edital e seus Anexos – **Anexo V** do edital.

**5.2.2.4 Declaração de que atende a Legislação Ambiental**, conforme modelo do **Anexo VI** do Edital.

## **5.2.3 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

**5.2.3.1** Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica do licitante, emitida até 60 (sessenta) dias antes da data da abertura desta licitação.

**5.2.3.2** Balanço Patrimonial, exigível e apresentada na forma e termos da lei, que comprovem a boa situação financeira da licitante, vedado a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta, devendo ser apresentada o respectivo memorial de cálculo.

5.2.3.2.1 Serão considerados como aceitos o balanço patrimonial: publicados em Diário Oficial, publicados em Jornal (apresentar toda a página) ou por cópia ou fotocópia autenticada.

#### **5.2.4 DOCUMENTOS RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL:**

**5.2.4.1** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

**5.2.4.2** Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

**5.2.4.3** Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, do domicílio ou sede da Licitante;

**5.2.4.4** Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede da licitante;

**5.2.4.5** Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal ou Distrital, do domicílio ou sede da licitante;

**5.2.4.6** Prova de Regularidade junto à Seguridade Social (INSS), com as obrigações relativas às contribuições e encargos sociais instituídos por lei;

**5.2.4.7** Certificado de Regularidade da Situação – CRS, emitido pela Caixa Econômica Federal, que comprove a situação regular perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

**5.3** O SEBRAE/RS reserva-se ao direito de conferir as informações de que trata o atestado referido no subitem 5.2.2.1 não se isentando o licitante da responsabilidade pela fidelidade das informações neles contidas.

**5.4 Apenas os documentos emitidos pela internet, não necessitam ser autenticados, sendo sua validade verificada pela Comissão de Licitações quando da análise da documentação.**

**5.5** Todos os documentos apresentados para a habilitação deverão estar em nome da licitante com o nº do CNPJ e endereço respectivo, exceto aqueles centralizados pelos órgãos emissores:

- a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
- b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz e os Atestados de Capacidade Técnica que podem ser apresentados em nome e CNPJ da matriz e/ou em nome e CNPJ da filial.

**5.6** Os documentos e/ou certidões, quando sujeitas ao prazo de validade, só serão aceitos quando ainda não expirado o respectivo prazo.

**5.7** Os documentos apresentados para “habilitação” ficarão anexados ao processo, sendo vedada a possibilidade posterior de retirada ou substituição.

**5.8** A apresentação da proposta por parte do licitante significa o pleno conhecimento e sua integral concordância com as cláusulas deste edital.

**5.9** Todos os documentos deverão estar dentro do prazo de validade, exceto aqueles que não estão sujeitos a vencimento.

**5.10** Falta de data, assinatura e/ou rubrica da proposta poderá ser suprida pelo representante legal presente à reunião de abertura dos envelopes, com poderes para esse fim.

**5.11 INABILITAÇÃO:** A não apresentação de qualquer documento relacionado nos itens anteriores ou a sua apresentação em desacordo com a forma, prazo de validade e quantidade estipulada neste Edital, ou a falta de veracidade das informações implicará na inabilitação da Licitante.

## 6. DA PROPOSTA COMERCIAL - ENVELOPE N°02

**6.1** A Proposta Comercial deverá ser apresentada preferencialmente em papel timbrado ou carimbado com o CNPJ da Empresa Licitante, em envelope fechado, sendo descritas e apresentadas conforme ANEXO II, na forma do item 4.5 do presente instrumento convocatório, redigida de forma clara, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, constituindo o **ENVELOPE N° 02 – PROPOSTA COMERCIAL**.

**6.2** As propostas apresentadas terão validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura do certame.

**6.4** Nos preços apresentados deverão estar inclusos todos os tributos e todos os demais encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários e comerciais incidentes sobre o contrato relativamente aos serviços prestados.

**6.5** No caso de divergência entre valores numéricos e por extenso, prevalecerá sempre o valor por extenso.

**6.6** Os fornecedores de outros Estados, ao elaborarem seus preços, seja na proposta escrita ou nos lances, deverão considerar que as Notas Fiscais emitidas deverão prever a compensação da diferença de alíquota de impostos, no sentido de isentar o SEBRAE/RS deste ônus e manter diferença do preço vencedor em relação às empresas concorrentes.

## 7. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

**7.1** O julgamento das propostas será objetivo, realizado em conformidade com os critérios estabelecidos neste Edital.

**7.2** Para efeitos de julgamento será considerada vencedora a proposta que, atendidas todas as cláusulas do presente Edital, apresentar o MENOR PREÇO POR LOTE, sendo pelo LOTE 01, sendo pelo LOTE 02.

**7.3** No caso de empate entre duas ou mais propostas de empresa de médio e grande porte, a escolha se fará, obrigatoriamente, por sorteio, em ato público, para o qual todas as licitantes serão convocadas.

**7.4** Nas licitações será assegurada, como critério de desempate, atendendo o benefício previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar 123/2006.

**7.5** Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências deste Edital.

**7.6** Não considerar-se-á como critério de classificação e nem de desempate das propostas, qualquer oferta ou vantagens não previstas neste Edital, sem prejuízo de a proponente poder colocar à disposição do SEBRAE/RS outros serviços e facilidades pertinentes a sua atividade fim e que não importarão em qualquer remuneração.

## 8. DA IMPUGNAÇÃO E DO RECURSO

**8.1** Caberá peça de impugnação o presente Edital, devidamente fundamentadas, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis anteriores a data de abertura do certame.

**8.2** A impugnação feita tempestivamente pela licitante não a impedirá de participar do procedimento licitatório até o trânsito em julgado da decisão dela pertinente. Não serão aceitos impugnações e recursos fora dos prazos.

**8.3** Os eventuais recursos interpostos terão efeito suspensivo, nos termos do artigo 24 do Regulamento de Licitações do SEBRAE/RS.

**8.4** Quaisquer manifestação de impugnação e recurso aos termos deste Edital deverá ser encaminhada tempestivamente, por escrito e protocolizado na Gerência de Administração, Logística e Suprimentos deste SEBRAE/RS aos cuidados da Presidente Renata Brito Thiesen Camara, na Rua Sete de Setembro, 555, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, no horário das 09h às 18h, de segunda a sexta feira. Não serão aceitas manifestações informais, incluindo mensagens via e-mails.

**8.5** Todas as respostas de questionamentos, impugnações, recursos, alterações e comunicações serão divulgadas via internet no site do Sebrae <http://www.sebrae-rs.com.br>. As licitantes deverão acessar diariamente o aludido sítio, para conferência dos julgamentos de impugnações e recursos, verificação das respostas dos questionamentos, informações

adicionais, comunicações e alterações que vierem a ocorrer no certame. Não será respondida nenhuma indagação em caráter informal.

**8.6** Os autos do processo, após o efetivo encerramento do certame, permanecerão com vista franqueada aos eventuais interessados. Em situação em que os autos estiverem conclusos não serão disponibilizadas vistas processuais.

**8.7** Os recursos e impugnações serão julgados pela Comissão de Licitação, e, em havendo controvérsia de matéria essencialmente jurídica, poderá a Comissão requerer parecer técnico da Assessoria Jurídica do SEBRAE/RS, que, no caso concreto servirá de subsídio para a decisão posteriormente exarada pelo Colegiado Julgador. A divulgação do julgamento se dará pela internet no site do SEBRAE/RS.

**8.8** Em havendo indeferimento da peça impugnativa ou do recurso (no todo ou em parte), os autos do processo deverão ser submetidos à apreciação da autoridade competente, que, por sua vez, decidirá a respeito do acolhimento da impugnação ou recurso administrativo.

**8.9** O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**8.10** Os recursos interpostos “não fundamentados” com fins notadamente de retardar ou frustrar o procedimento licitatório, poderão ser encaminhados ao Ministério Público para oferecimento de denúncia contra a licitante recorrente.

**8.11** Para os fins cabíveis sob a ótica das licitantes também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, disponível no sítio eletrônico disponibilizado neste instrumento.

## 9. DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

**9.1** Após conclusão das fases licitatórias, exame do processo, saneamento das diligências e término dos prazos recursais, se nenhuma irregularidade insanável for verificada, o julgamento do certame será submetido à aprovação da autoridade competente. Em havendo a aprovação, proceder-se-á à adjudicação e homologação do objeto licitado à empresa logradora de êxito na licitação. Somente será encaminhada à homologação e adjudicação a empresa que atender todas as condições estabelecidas neste Edital. A aprovação, adjudicação e homologação do certame dar-se-ão junto à autoridade competente e corpo diretivo do SEBRAE/RS em três instâncias de jurisdição administrativa.

**9.2** O SEBRAE/RS poderá anular, cancelar ou revogar a presente licitação, antes da assinatura do contrato, sem que em decorrência desta medida tenha os participantes o direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza.

**9.3** A proponente em que seu objeto contratual ofertado estiver em momento de adjudicação encontrar-se-á já tutelada pelas regras dispostas neste edital, podendo, em havendo interesse do SEBRAE/RS, efetuar as providências preliminares atinentes ao início dos trabalhos que na sequência estarão sob o abrigo definitivo do respectivo instrumento contratual.



## 10. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**10.1** Havendo atraso no cumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA estará sujeita a sanções de Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 anos e/ou Declaração de inidoneidade.

**10.2** As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**10.3** O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo CONTRATANTE, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor total do contrato, observado o limite de 9% (nove por cento).

**10.4** Caso haja a desistência da CONTRATADA na execução da prestação dos serviços, será cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

**10.5** Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a CONTRATADA será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas no prazo estabelecido no respectivo documento.

**10.6** As notificações e respostas poderão se dar via e-mail ou fax, conforme conveniência das partes.

**10.7** A ausência de apresentação de justificativas ou não aceitação das mesmas pelo CONTRATANTE, importará na ratificação dos termos da notificação e aplicação das sanções previstas.

**20.8** As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

**10.9** Na aplicação das penalidades previstas no contrato e no instrumento convocatório, será considerada pelo CONTRATANTE motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da CONTRATADA, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

**10.10** O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao CONTRATANTE o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a CONTRATADA sujeita às sanções previstas no instrumento convocatório e no contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeito à pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**10.11** As multas serão descontadas do pagamento devido pelo SEBRAE/RS ou cobradas diretamente da empresa, amigável ou judicialmente, podendo ainda ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas neste Edital.

## 11. DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO

**11.1** O prazo para emissão e assinatura do contrato será de até 10 (dez) dias, contados a partir da homologação.

**11.2** A vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, podendo ser renovado, até atingir no máximo 60 (sessenta) meses, através de termo aditivo.

**11.3** A contratação será formalizada com a empresa vencedora desta licitação com base na minuta contratual – anexo III em apenso a este edital, no qual, independente da transcrição, todas as condições expressas neste instrumento convocatório e na proposta adjudicada, são desde já parte integrante.

**11.4** Fica facultado ao SEBRAE/RS, o direito de denunciar o contrato, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, salvaguardados os compromissos assumidos até a data da denúncia.

**11.5** Os pagamentos serão efetuados pelo SEBRAE/RS à CONTRATADA em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de notas fiscais devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições:

- a) **Condição de Pagamento:** fica estabelecido que os valores devidos de cada demanda serão pagos pelo CONTRATANTE, até 15 (quinze) dias após a entrega do relatório e NF, sendo uma nota fiscal por cada relatório entregue;
  - a.1) Os valores correspondentes às despesas com deslocamento, limitados à apresentação dos resultados de pesquisa do LOTE 2 - item “Apresentação oral” do Termo de Referência, obedecido o limite estabelecido, serão ressarcidos mediante a apresentação de relatório também em até 15 (quinze) dias após a entrega do mesmo.
- b) **Condição de Faturamento:** As Notas fiscais deverão ser emitidas e entregues sempre **até o dia 20 do mês na Sede do SEBRAE/RS em Porto Alegre, setor PROTOCOLO GERAL**. Após esta data, somente será aceita a Nota Fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo *xml* deverá ser enviado para o e-mail [protocologeral@sebrae-rs.com.br](mailto:protocologeral@sebrae-rs.com.br). O funcionário responsável pela fiscalização atestará os serviços prestados e remeterá as notas para pagamento;
- c) **Preenchimento da Nota Fiscal:** A Nota Fiscal deve, obrigatoriamente, conter a **razão social, endereço, CNPJ e número do contrato, nome do projeto** e/ou Autorização de Fornecimento que a originou, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato e/ou Autorização de Fornecimento;
- d) **Forma de Pagamento:** O pagamento será efetuado mediante depósito bancário na conta corrente da CONTRATADA, sendo efetuada a retenção na fonte de tributos e contribuições descritas na legislação em vigor.

**11.6** O pagamento do serviço está sujeito, obrigatoriamente, a **apresentação dos documentos: FGTS, INSS e Receita Federal;**

**11.7** Os pagamentos sofrerão as retenções dos tributos impostos, conforme legislação vigente imputável à matéria.

**11.8** No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal, serão os mesmos devolvidos à contratada para as correções necessárias, não respondendo ao SEBRAE/RS por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

**11.9** Não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja.

## 12. DOS REAJUSTES

**12.1** O valor contratual poderá vir a ser reajustado, consoante entendimento do SEBRAE/RS, com base na variação acumulada do IPCA dos últimos 12 (doze) meses.

**12.2** Para efeito de eventual pedido de reajuste do valor contratual vigente, não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja.

**12.3** O valor referente às despesas com deslocamento, limitados à apresentação dos resultados de pesquisa do LOTE 2, não sofrerá reajuste no prazo a ser contratado.

**12.4** Não será respondida nenhuma solicitação de atualização de preço em caráter informal.

## 13. DA ORIGEM DOS RECURSOS

**13.1** As despesas inerentes à execução do objeto da presente licitação ocorrerão por conta de recursos próprios do SEBRAE/RS.

## 14. DAS ALTERAÇÕES SOCIETÁRIAS

**14.1** Em havendo cisão, incorporação ou fusão da futura licitante contratada, a aceitação de qualquer uma destas operações, como pressuposto para a continuidade da avença, ficará condicionada à análise, pelo SEBRAE/RS, do procedimento realizado e da documentação da nova empresa, considerando todas as normas e regramentos estabelecidos neste instrumento convocatório como parâmetros de aceitação. Nesta hipótese, a empresa resultante de qualquer das operações comerciais descritas ficará obrigada a apresentar, imediatamente, a documentação comprobatória de sua situação societária.

## 15. DAS OBRIGAÇÕES COMERCIAIS, FISCAIS E SOCIAIS

**15.1** A proponente uma vez contratada, sem prejuízo do cumprimento integral das demais obrigatoriedades legais discriminadas neste edital, deverá assumir a responsabilidade por

todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/RS.

**15.2** A empresa contratada deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela, ainda que acontecido nas dependências do SEBRAE/RS.

## 16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**16.1** É facultado a Comissão de Licitação inverter o procedimento, abrindo primeiramente as Propostas Comerciais, classificando as proponentes, e só então proceder à abertura da Documentação de Habilitação da empresa licitante classificada em 1º (primeiro) lugar, consoante do critério do menor preço.

**16.2** A participação na presente licitação demonstra que a licitante examinou cuidadosamente o Edital e seus anexos, e se inteirou de todos os seus detalhes e com eles concordou, bem como todas as dúvidas e/ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos.

**16.3** O SEBRAE/RS reserva-se o direito de anular, cancelar ou revogar o presente certame, antes da assinatura do instrumento contratual, não restando quaisquer direitos aos licitantes participantes direito à indenização ou compensação.

**16.4** É facultado à Comissão de Licitação, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do procedimento licitatório, ou ainda, solicitar esclarecimentos adicionais, que serão satisfeitos no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

**16.5** Não poderão participar, direta ou indiretamente desta Licitação, as pessoas indicadas no Art. 39 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011.

**16.6** Quando todos os licitantes forem inabilitados ou todas as propostas forem desclassificadas, o SEBRAE/RS poderá fixar aos licitantes prazo para reapresentação de nova documentação ou de outras propostas esboçadas das causas que ensejaram suas inabilitações ou desclassificações.

**16.7** Os casos omissos deste Edital serão resolvidos pela Comissão de Licitação do SEBRAE/RS, com a aplicação das disposições contidas no Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, que poderá determinar o prosseguimento do certame quando as questões que tiverem sido objeto de esclarecimento não configurarem prejuízos ao SEBRAE/RS.

**16.8** A Comissão de Licitação poderá a seu critério, relevar omissões puramente formais nas propostas apresentadas pelos licitantes, **desde que não comprometam a lisura e o caráter competitivo desta licitação** e possam ser sanadas em prazo fixo pela mesma, desde já

entendido que serão vedadas as inclusões de documentos que deveriam constar no ato de abertura. A Comissão também poderá relevar atos administrativos meramente irregulares, **desde que os mesmos não afetem a eficácia processual, os princípios norteadores da seara licitatória e não causem qualquer dano ou ofensa à instrumentalidade do certame.**

**16.9** Os licitantes são responsáveis, em qualquer época pela fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos e propostas apresentadas, devendo manter durante todo contrato as condições de habilitação exigidas. A apresentação da proposta implica total e irrestrita concordância com todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

**16.10** Fica assegurado ao SEBRAE/RS, por razões de ordem técnica, financeira ou administrativa e sem que caiba aos licitantes qualquer tipo de reclamação ou indenização o direito de:

- a) Adiar a abertura das propostas da presente concorrência, disponibilizando o conhecimento prévio aos interessados;
- b) Anular a presente concorrência, a qualquer tempo, desde que seja constatada alguma ilegalidade ou irregularidade insanável no processo, que venha a afetar a lisura, o caráter competitivo, a eficácia processual ou a instrumentalidade do certame;
- c) Revogar a presente concorrência por motivos de conveniência e oportunidade;
- d) Alterar as condições deste Edital, as especificações e qualquer documento pertinente a esta licitação fixando um novo prazo, se for o caso.

**16.11** Quaisquer dúvidas e/ou esclarecimentos deverão ser formulados, exclusivamente, por escrito à Gerência de Administração, Logística e Suprimentos deste SEBRAE/RS, através do e-mail [renatabt@sebrae-rs.com.br](mailto:renatabt@sebrae-rs.com.br), com até 02 (dois) dias úteis anteriores a data de abertura do certame. A confirmação do recebimento do pedido é de inteira responsabilidade do proponente.

**16.12** Para este fim, também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/RS, disponível no site do SEBRAE/RS.

## 17. DOS ANEXOS

**17.1** Fazem parte integrante do presente Edital, como **ANEXOS**:

17.1.1 ANEXO I – Termo de Referência;

17.1.2 ANEXO II – Modelo da Proposta Comercial;

17.1.3 ANEXO III – Minuta do Contrato;

17.1.4 ANEXO IV – Declaração de que possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto da licitação;

17.1.5 ANEXO V – Declaração de menor de idade, pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente Edital e seus Anexos;

17.1.6 ANEXO VI – Declaração de que atende a Legislação Ambiental.

Porto Alegre, 26 de março de 2014.

ASSINADO ORIGINAL

**Renata Brito Thiesen Camara**  
**Gerência de Administração, Logística e Suprimentos**  
**SEBRAE/RS**

## ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

### 01 - Objeto contratual

Contratação de empresas para prestação de serviços especializados em pesquisas ad hoc, via grupos de discussão, entrevistas pessoais “in loco” e por telefone, para levantamento de necessidades e expectativas de clientes e não clientes do Sebrae/RS e avaliação dos programas nacionais: ALI - Agentes Locais de Inovação/RS; Negócio a Negócio e SEBRAETEC.

### 02 - Motivação/Justificativa

O serviço contratado produzirá pesquisas que permitirão monitorar e a avaliar junto aos clientes a execução dos programas nacionais e identificar necessidades e expectativas que servirão como insumo para a construção do PPA 2015-2018.

### 03 - Definição das características, especificações, especificidades do objeto contratual e escopo operacional dos trabalhos

O trabalhos a serem contratados dividem-se em:

#### LOTE 01

Pesquisa de Levantamento de Necessidades e Expectativas de Clientes e Não Clientes do Sebrae.

A pesquisa será dividida em duas etapas:

#### **a)1ª etapa: Pesquisa Qualitativa – grupos de discussão**

Nesta etapa serão realizados 06 grupos de discussão pelo estado do RS, conforme definição da fase de planejamento da pesquisa.

01 grupo com clientes da Região Metropolitana de Porto Alegre e Vale dos Sinos

04 grupos com clientes do interior do estado nos municípios de Pelotas, Santa Maria, Uruguaiana e Ijuí (ou Passo Fundo)

01 grupo com não clientes da Serra Gaúcha e Vale do Taquari

A pesquisa envolverá clientes e não clientes do Sebrae/RS distribuídos conforme segmentação: microempreendedor individual, microempresa, pequena empresa e produtor rural.

Planejamento, roteiro, definição da amostra, recrutamento, execução e análise e consolidação das informações.

Cada grupo deverá ter entre 8 e 10 participantes com características semelhantes.

Itens a serem investigados:

- Percepção do cliente sobre a competitividade do setor/região, e quais ações o Sebrae necessita implementar para fomentar o crescimento.
- Percepção e conhecimento sobre o que o Sebrae faz. Qual a missão do Sebrae?
- Opinião do Cliente sobre seu relacionamento com o SEBRAE.
- Comercialização
- Atendimento
- Consultores
- Pós-venda
- Fidelização

A pesquisa deverá contemplar as seguintes etapas:

#### **Planejamento:**

- Elaboração de projeto da pesquisa qualitativa.
- Definição do cronograma dentro do prazo estabelecido.
- Reuniões técnicas e/ou contatos por e-mail com o SEBRAE/RS para validação.

#### **Desenvolvimento do roteiro:**

- Elaboração do roteiro para o levantamento das necessidades e expectativas.
- O roteiro será confeccionado pela contratada, com base no briefing informado pelo SEBRAE/RS.
- A contratada deverá encaminhar o roteiro para análise e validação do SEBRAE/RS.
- Os encaminhamentos se darão por e-mail e serão necessários contatos por telefone com a área de planejamento e orçamento.
- O SEBRAE/RS poderá optar por realizar reuniões com o fornecedor para elaborar o briefing e validar o roteiro.

#### **Coleta/levantamento de dados e tabulação:**

- Realização de 06 grupos de discussão, com sistema de áudio e vídeo e transmissão por internet para acompanhamento do Sebrae.
- O SEBRAE/RS irá disponibilizar relação de entrevistados em planilha Excel (razão social, endereço, telefone e pessoa de contato nas empresas).
- Realizar o recrutamento, seleção e preparação dos participantes da pesquisa, inclusive da equipe de campo, quando for o caso. O recrutamento dos participantes dos grupos é de responsabilidade da contratada.
- Gerar relatórios sobre o andamento dos trabalhos.
- Prestar assistência técnica durante todo o desenvolvimento do trabalho.
- Realizar o processamento das informações de cada grupo de discussão
- Elaborar relatório final, contemplando os resultados de cada grupo com análise e interpretação das informações e indicação dos temas a serem abordados na pesquisa Quantitativa.



- O SEBRAE/RS poderá disponibilizar equipe para acompanhar as discussões dos grupos em sala específica com sistema de áudio e vídeo.

**OBS: Quando houver necessidades de deslocamento para o interior do estado, as despesas deverão estar incluídas no valor da proposta.**

#### **Análise e interpretação dos dados:**

- Analisar e interpretar os resultados de cada grupo.
- Elaborar a análise contemplando os resultados de cada grupo com análise e interpretação das informações e indicação dos temas a serem abordados na pesquisa Quantitativa.

#### **Relatório de pesquisa e apresentação:**

- Elaborar relatório final, contemplando os resultados de cada grupo com análise e interpretação das informações e indicação dos temas a serem abordados na pesquisa Quantitativa.
- Apresentação, deve conter as informações: introdução; metodologia; perfil do público alvo; resultados; considerações finais e sinalizações.
- Elaborar e entregar o relatório em documento *Word*, e apresentação em *Power point*.

#### **Apresentação oral:**

- Apresentar os resultados em reunião para a equipe do Sebrae quando solicitado.

#### **INFORMAÇÕES IMPORTANTES:**

- ✓ Início do serviço no mês de abril de 2014.
- ✓ O serviço será realizado no Rio Grande do Sul.
- ✓ Todos os custos para viabilizar a execução dos grupos de discussão, tais como: gravação, sala, ajuda de custo aos participantes, mediador, analista, etc. deverão estar incluídos no valor da proposta.
- ✓ Conforme o andamento do trabalho o Sebrae/RS poderá optar por não realizar todos os grupos.
- ✓ Solicita-se que o valor da proposta apresente também o custo por grupo de discussão.

#### **b) 2ª etapa: Pesquisa Quantitativa – amostragem**

Pesquisa para testar/confirmar quantitativamente as informações levantadas na qualitativa.

Planejamento, elaboração de questionário, elaboração de manual de orientação para aplicação do questionário, tabulação e análise.

Para cada uma das etapas deverá ocorrer:

#### **Planejamento:**

- Elaboração de projeto de pesquisa Quantitativa

- Definição do cronograma dentro do prazo estabelecido.
- Reuniões técnicas e/ou contatos por e-mail com o SEBRAE/RS para validação.

#### **Desenvolvimento do instrumento de coleta:**

- Elaboração dos instrumentos de coleta de dados para o levantamento das necessidades e expectativas, com base nos resultados e indicações da pesquisa Qualitativa.
- A contratada deve encaminhar os questionários para análise e validação do SEBRAE/RS.
- Os encaminhamentos se darão por e-mail e serão necessários contatos por telefone com a área de planejamento e orçamento.
- O SEBRAE/RS poderá optar por realizar reuniões com o fornecedor para elaborar validar os instrumentos.

#### **Definição do plano amostral**

- O universo total de clientes do Sebrae em foi de 155.404, distribuídos em 10 regionais. A amostra a ser pesquisada será de 3.000 clientes com distribuição regional.
- A amostra deverá contemplar a distribuição por porte/setor e regional Sebrae.
- O plano amostral deverá ser validado pelo SEBRAE/RS.

#### **Coleta/levantamento de dados e tabulação:**

A coleta de dados e digitação será realizada por empresa já contratada pelo Sebrae e será repassada a contratada o banco de dados em Excel.

Caberá a contratada deste certame:

- Elaborar manual de orientação para aplicação dos questionários.
- Realizar o processamento de correlações, codificação, recodificação e reagrupamento de variáveis.
- Análise quantitativa (estatística descritiva e multivariada dos dados) e qualitativa, culminando em recomendações claras para cursos de ação, quando for o caso.
- Elaborar relatório final, contemplando os resultados dos pesquisas, com análise e interpretação do relatório, detalhado pelas variáveis pré-definidas no escopo do serviço.

**Obs.: Os questionários aplicados poderão ser enviados a contratada após a digitação processamento para possível revisão do banco ou categorização de questão aberta, caso seja necessário.**

### **Análise e interpretação dos dados:**

- Analisar a tabulação verificando se os dados estão adequados para realização da interpretação dos dados.
- Analisar e interpretar os resultados, com o uso de técnica de análise e testes estatísticos.
- Necessário calcular soma, média, mediana, desvio padrão, valor máximo, valor mínimo e coeficiente de variação.

### **Relatório de pesquisa e apresentação:**

- Confeção de tabela e gráficos especiais (cruzamentos específicos).
- A contratada deve, trabalhar no detalhamento do item do relatório “sinalizações” com base nas críticas e sugestões dos clientes. De posse desta informação, abrir por blocos de atuação em comum acordo com o SEBRAE/RS, sendo estes temas a serem definidos conforme incidência de respostas dos clientes.
- Deverá ser elaborado 1 (um) relatório por regional Sebrae, totalizando 10 (dez) relatórios e 1 (um) relatório consolidado com os resultados globais.
- Apresentação, deve conter as informações: introdução; metodologia; perfil do público alvo; resultados; considerações finais e sinalizações.
- Elaborar e entregar o relatório em documento *Word*, e apresentação em *Power point*, (*Microsoft Office 2013*) conforme modelo fornecido pelo SEBRAE/RS.
- Disponibilizar para o SEBRAE/RS o banco de dados com os cálculos estatísticos realizados, com as variáveis de soma, média, mediana, desvio padrão, valor máximo, valor mínimo e coeficiente de variação em arquivo Excel.

### **Apresentação oral:**

- Apresentar os resultados em reunião para a equipe do SEBRAE/RS.

### **INFORMAÇÕES IMPORTANTES:**

- ✓ Início do serviço no mês de abril de 2014.
- ✓ O serviço será realizado no Rio Grande do Sul.

**LOTE 02**

Pesquisa de avaliação para os programas nacionais do SEBRAE/RS: ALI - Agentes Locais de Inovação/RS; Negócio a Negócio e SEBRAETEC.

**Planejamento:**

- Definição do cronograma dentro do prazo estabelecido.
- Organização das demandas.
- Reuniões técnicas e/ou contatos por e-mail com o SEBRAE/RS para validação.

**Desenvolvimento do instrumento de coleta:**

- Elaboração dos instrumentos de coleta de dados (questionários) para as pesquisas, limitado a até 30 questões em cada questionário.
- Os instrumentos de coleta serão confeccionados pela contratada, com base nas necessidades de avaliação, estas informações serão informadas por cada um dos gestores dos programas do SEBRAE/RS.
- A contratada deve encaminhar o questionário para análise e validação do gestor responsável pelo programa através de e-mail, bem como solicitar cadastro dos clientes a serem entrevistados e validá-lo junto ao gestor com todas as informações necessárias para realização da pesquisa, como data de início ou especificações para plena realização dos documentos.
- Todos os encaminhamentos se darão por e-mail e serão necessários contatos por telefone com o gestor do programa e com a área de planejamento e orçamento (responsável pelo contrato).

**Coleta/levantamento de dados e tabulação:**

- O número de pesquisas será decorrente das necessidades dos Programas do contratante, podendo parte delas não ocorrerem.
- A amostra será variável e a abrangência poderá ser Porto Alegre, Grande Porto Alegre e/ou todo o estado.
- O SEBRAE/RS irá disponibilizar a amostra e a relação de entrevistados em planilha em documento Excel contendo: razão social, endereço, telefone e pessoa de contato nas empresas.
- Na impossibilidade de realização de entrevista dentre aquelas empresas constantes da amostra fornecida pelo SEBRAE/RS, a contratante deverá solicitar substituição com antecedência.
- Realizar a aplicação de pré-testes dos instrumentos de coleta de dados, quando for o caso.
- Realizar o recrutamento, seleção e preparação dos participantes da pesquisa, inclusive da equipe de campo, quando for o caso.

- Gerar relatórios sobre o andamento dos trabalhos.
- Prestar assistência técnica durante todo o desenvolvimento do trabalho.
- Definir o plano de campo, supervisionar e realizar a aplicação do instrumento de coleta de dados, quando for o caso.
- As entrevistas por telefone deverão ser gravadas, e as informações disponibilizadas sempre que solicitado pelo SEBRAE/RS.
- Realizar análise crítica (validação das informações coletadas em campo de forma, a preencher 100% do percentual demandado), quando for o caso.
- Efetuar a inserção dos dados em softwares de tabulação e em planilhas eletrônicas de marcas reconhecidas no mercado, que possibilitem diversos cruzamentos de dados, quando for o caso.
- Codificação, recodificação e reagrupamento de variáveis.
- Análise quantitativa (estatística descritiva e multivariada dos dados) e qualitativa, culminando em recomendações claras para cursos de ação, quando for o caso.
- Elaborar relatório final, contemplando os resultados das pesquisas, com análise e interpretação do relatório, detalhado pelas variáveis pré-definidas no escopo do serviço.
- Quando houver necessidade de pesquisa “in loco” os entrevistadores deverão portar carta de apresentação do SEBRAE/RS a ser entregue aos empresários e crachá identificando o entrevistador e a contratada.
- Podem ser solicitados pelo SEBRAE/RS entrevistas por telefone e pessoal.

**OBS: Quando houver necessidades de deslocamento para o interior do estado, as despesas deverão estar incluídas no valor da proposta.**

#### **Análise e interpretação dos dados:**

- Analisar a tabulação verificando se os dados estão adequados para realização da interpretação.
- Analisar e interpretar os resultados, com o uso de técnica de análise e testes estatísticos.
- Necessário calcular por indicador, as variáveis de soma, média, mediana, desvio padrão, valor máximo, valor mínimo e coeficiente de variação.
- Análise Comparativa: Sempre que solicitado pelo Sebrae/RS fazer análise comparativa dos resultados anteriores das avaliações.
- As pesquisas podem ser demandas pelo período: mensal, trimestral, semestral ou anual)

#### **Relatório de pesquisa e apresentação:**

- Confecção de tabela e gráficos especiais (cruzamentos específicos).
- Sinalizações: Este item é parte do relatório e da apresentação, tem como finalidade informar a evolução dos indicadores dos resultados com base nos comparativos (neste caso para avaliações mensais e/ou trimestrais), além de possíveis desvios, que indicam ao gestor a necessidade de ações corretivas e orientações.
- A contratada deve, trabalhar no detalhamento do item do relatório “sinalizações” com base nas críticas e sugestões dos clientes. De posse desta informação, abrir por blocos

de atuação em comum acordo com o SEBRAE/RS, sendo estes temas a serem definidos conforme incidência de respostas dos clientes.

- Apresentação, deve conter as informações: introdução; metodologia; perfil do público alvo; resultados; considerações finais e sinalizações.
- Elaborar e entregar o relatório em documento *Word*, e apresentação em *Power point*, (Microsoft Office 2013) conforme modelo fornecido pelo SEBRAE/RS.
- Disponibilizar para o SEBRAE/RS o banco de dados com os cálculos estatísticos realizados, com as variáveis de soma, média, mediana, desvio padrão, valor máximo, valor mínimo e coeficiente de variação em arquivo Excel.

### **Apresentação oral:**

- Apresentar os resultados em reunião para parceiros/clientes quando solicitado pelo gestor do programa.
- Quando houver necessidade de deslocamentos para o interior do Estado, limitado para apresentação dos resultados de pesquisa, as despesas serão ressarcidas conforme instruções do SEBRAE/RS, sendo calculado da sede da empresa até o local de destino, R\$ 0,78 centavos o valor do Km rodado, totalizando o valor estimado pelo SEBRAE/RS de até R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por programa/anual, totalizando R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

### **INFORMAÇÕES IMPORTANTES:**

- ✓ Início do serviço no mês de abril de 2014.
- ✓ O número estimado de pesquisas por ano é de:

<b>Programas</b>	<b>Nº estimado de pesquisas</b>
ALI – AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO	47
NEGÓCIO A NEGÓCIO	9
SEBRAETEC	13
<b>Total</b>	<b>69</b>

✓ O serviço será solicitado conforme demanda, algumas pesquisas poderão não ocorrer.

- ✓ O serviço será realizado no Rio Grande do Sul.

## **Demanda dos Programas Nacionais:**

### **ALI - AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO**

#### **Objetivo do Programa:**

O objetivo do Programa ALI – Agentes Locais de Inovação é massificar soluções de inovação e tecnologia nas pequenas empresas com um atendimento ativo, gratuito, continuado e especializado.

Por meio dos ALIs – Agentes Locais de Inovação o programa orienta e promove a aproximação das pequenas empresas com provedores de solução, disseminando a cultura e sensibilizando-as para adoção de práticas de inovação. Os ALIs são bolsistas de pesquisa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), formados no Ensino Superior há, no máximo, três anos do momento de contratação.

#### **Objetivo Específico:**

Cada ALI acompanha, pelo período de dois anos de projeto, um conjunto de cinquenta a sessenta empresas de uma mesma região, do setor de Indústria, Comércio ou Serviços.

No primeiro ano de suas atividades, o ALI sensibiliza as empresas. Quando ocorre a adesão ao programa, ele aplica um diagnóstico empresarial e um diagnóstico de inovação, que serve de base para o planejamento das ações de inovação a serem propostas à empresa. O diagnóstico de inovação, denominado Radar da Inovação, envolve treze dimensões do negócio e é a principal ferramenta do Programa ALI.

O ALI elabora um plano de ação de acordo com as oportunidades de crescimento da empresa no mercado e contratualiza com o empresário, no mínimo, três ações que serão aprovadas e implementadas. Esse plano é apoiado e revisado por um consultor sênior que, como especialista da região e do setor, qualifica o material. O momento que o ALI faz a devolutiva ao empresário do resultado dos diagnósticos com o plano de ação é denominado Tempo Zero (T0).

O segundo ano de trabalho deve ser dedicado à implantação, ao acompanhamento e à conclusão dos planos de ação. Quando a empresa conclui o plano de ação, ou seja, implementa as três ações, o ALI aplica novamente o Radar da Inovação, a fim de avaliar qual foi a evolução da empresa enquanto acompanhada pelo ALI. Este momento é denominado o Tempo Um (T1) do projeto e o último radar aplicado o Tempo Final (TF).

**Público Alvo:** Empresas de Pequeno Porte.

Quantidade estimada de avaliações/pesquisas por ano:

### PESQUISA 1: Mensuração de resultados

**População/ Amostra:** População de 4.000 empresas atendidas ano.

Definir amostra para cada pesquisa com nível de confiança de 95% e 4% de margem de erro.

**Periodicidade:** Até 2 por ano (semestral), por telefone.

**Abrangência:** Medir indicadores - efetividade, satisfação do projeto e implantação de planos de ação.

#### **Entregas:**

Relatórios: Na periodicidade da pesquisa, com resultados estratificados por agente, por equipe de consultores, por setor, por regional, por porte, por período de participação da empresa no projeto, com cruzamento das estratificações.

Ao final do ano e de cada ciclo do programa (a cada dois anos) entregar um relatório com o compilado/ comparativo das pesquisas correspondentes.

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

### PESQUISA 2: Monitoria dos atendimentos

**População/Amostra:** Até 150 empresas por mês, por telefone.

**Periodicidade:** Mensal

**Abrangência:** Avaliar o acompanhamento realizado por cada agente nas empresas atendidas (status de atendimento, quantidade e periodicidade das visitas presenciais, outras formas de contato realizadas).

Avaliar o agente que realizou o atendimento.

Identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria do projeto percebidos pelas empresas atendidas.

#### **Entregas:**

Relatórios: Entrega mensal da cópia do banco de dados e tabulação e entrega semestral do relatório completo com os resultados das pesquisas, abertos por agente.

Ao final do ano e de cada ciclo do programa (a cada dois anos) entregar um relatório completo com o compilado das pesquisas correspondentes.

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.



### PESQUISA 3: Monitoria por agente

**População/Amostra:** Até 500 empresas por ano, por telefone

**Periodicidade:** Esporádica, por demanda específica

**Abrangência:** Avaliar o atendimento às empresas de um agente específico, conforme demanda do gestor do programa.

**Entregas:**

Relatórios: A cada demanda da pesquisa, apresentar os resultados em um relatório simplificado.

### PESQUISA 4: Empresas de agentes desligados

**População/Amostra:** Até 500 empresas por ano, por telefone.

**Periodicidade:** Esporádica, por demanda específica

**Abrangência:** Levantar o interesse das empresas de agentes desligados, em dar continuidade ao projeto ou não, conforme demanda do gestor do programa.

**Entregas:**

Relatórios: A cada demanda da pesquisa, apresentar os resultados em um relatório simplificado e um relatório completo anual

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

### PESQUISA 5: Empresas desistentes

**População/Amostra:** Até 500 empresas por ano, por telefone

**Periodicidade:** Esporádica, por demanda específica

**Abrangência:** Levantar os motivos que levaram as empresas a desistirem do projeto.

**Entregas:** Relatórios: Entrega trimestral de cópia do banco de dados e tabulação da pesquisa e entrega de relatório completo no final do ano.

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

### PESQUISA 6: Monitoria com entrevista presencial

**População/Amostra:** Até 05 empresas por ano.

Empresas com até 500 Km de distância de Porto Alegre.

**Periodicidade:** Esporádica, por demanda específica

**Abrangência:** Realizar qualquer uma das pesquisas descritas acima de forma presencial, conforme demanda do gestor do programa.

**Entregas:** Relatórios: A cada demanda da pesquisa, apresentar resultados em relatório simplificado e um relatório completo ao final do ano.

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

## NEGÓCIO A NEGÓCIO

Etapa I e II:

**Objetivo Específico:** aumentar a competitividade e sustentabilidade das empresas atendidas por meio do consumo dos produtos do diagnóstico fornecidas durante o atendimento presencial, continuado, customizado e gratuito, conforme metodologia própria.

**Metodologia:** 3 visitas presenciais gratuitas, na Etapa I ou II (as empresas são atendidas na Etapa I em um ano e Etapa II no ano seguinte), com foco em Gestão;

Os atendimentos são realizados por Agentes de Orientação Empresarial, alunos das Universidades do RS, que prestam serviços para o Sebrae/RS, através de contratos/convênios.

**Público Alvo:** Microempresas, Microempreendedores Individuais, incluindo os beneficiários do Programa Bolsa Família.

Etapa III

**Objetivo** Contribuir para o aperfeiçoamento das práticas de operações de serviços e promover o aumento da competitividade dos microempreendedores individuais e das microempresas, atuando como agente motivador para os empresários participarem de Projetos Coletivos do SEBRAE/RS.

**Metodologia:** 5 visitas presenciais gratuitas, com foco em Inovação Incremental;

Os atendimentos são realizados por Agentes de Orientação, alunos das Universidades do RS, que prestam serviços para o Sebrae/RS, através de contratos/convênios.

**Público Alvo:** Microempreendedores Individuais e Microempresas que tenham participado das etapas I e II, não participantes de projetos coletivos do SEBRAE/RS

Empresas dos segmentos de Comércio Varejista de Artigos do Vestuário e Acessórios; Cabeleireiros e Restaurantes e Similares

PESQUISA 1: Mensuração de resultados- Etapa I

## Empresas Etapa I

**População/Amostra:** População de 26.215 empresas atendidas, distribuídas por universidade e regional

Trimestralmente a estimativa de atendimentos é de 6.554.

Regional	UNIVERSIDADE	EMPRESAS
		Etapa I
Campanha	URCAMP	1500
Centro	UFSM	1750
Metropolitana	UCS	500
	PUCRS	3400
	FADERGS	2300
	FACCAT	765
Noroeste	UNIJUÍ	1500
Norte	URI Frederico Westphalen	1100
Planalto	UPF	3250
Serra	UCS	3400
Sinos	FEEVALE	2650
	FACCAT	1500
Sul	UCPEL	1000
VTRP	UCS	1600
	<b>TOTAL</b>	<b>26215</b>

Definir amostra para o total com nível de confiança de 95% e 4% de margem de erro. A representatividade de cada universidade na amostra deverá ser proporcional a participação no universo, podendo sofrer alterações se o Sebrae entender como necessário.

**Periodicidade:** trimestral (4 pesquisas/ano), por telefone.

**Abrangência:** medir a satisfação dos clientes (mínimo 90%) e a aplicação das soluções recomendadas no diagnóstico, nas empresas atendidas (mínimo 75% de empresas);

**Entregas:** Relatório: 1 por pesquisa. A cada trimestre e ao final do ano entregar um relatório com o compilado de todos os trimestres de cada etapa, podendo ser necessário relatórios comparativos. Nos relatórios os dados deverão ser abertos por universidade.

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

## PESQUISA 2: Mensuração de resultados – Etapa II

Empresas Etapa II

**População/Amostra:** População de 26.215 empresas atendidas no ano, distribuídas por universidade e regional

Trimestralmente a estimativa de atendimentos é de 6.554.

Regional	UNIVERSIDADE	EMPRESAS Etapa II
Campanha	URCAMP	1500
Centro	UFSM	1750
Metropolitana	UCS	500
	PUCRS	3400
	FADERGS	2300
	FACCAT	765
Noroeste	UNIJUI	1500

Norte	URI Frederico Westphalen	1100
Planalto	UPF	3250
Serra	UCS	3400
Sinos	FEEVALE	2650
	FACCAT	1500
Sul	UCPEL	1000
VTRP	UCS	1600
<b>TOTAL</b>		<b>26.215</b>

Definir amostra para o total com nível de confiança de 95% e 4% de margem de erro. A representatividade de cada universidade na amostra deverá ser proporcional a participação no universo, podendo sofrer alterações se o Sebrae entender como necessário.

**Periodicidade:** trimestral (4 pesquisas/ano), por telefone

**Abrangência:** medir a satisfação dos clientes (mínimo 90%) e a aplicação das soluções recomendadas no diagnóstico, nas empresas atendidas (mínimo 75% de empresas);

**Entregas:** Relatório: 1 por pesquisa. A cada trimestre e ao final do ano entregar um relatório com o compilado de todos os trimestres de cada etapa, podendo ser necessário relatórios comparativos. Nos relatórios os dados deverão ser abertos por universidade

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

### PESQUISA 3: Mensuração de resultados – Etapa III

Empresas Etapa III

*Obs.: (A realização desta pesquisa dependerá do andamento da Etapa III, podendo não ocorrer em 2014)*

**População/Amostra:** População de 5.000 empresas atendidas, distribuídas por universidade.

Universidade	MEI	ME	Total
FEEVALE	250	1000	1250
PUCRS	250	1000	1250
UCS	250	1000	1250
UPF	250	1000	1250
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>	<b>4000</b>	<b>5.000</b>

Definir amostra para o total com nível de confiança de 95% e 4% de margem de erro. A representatividade de cada universidade na amostra deverá ser proporcional a participação no universo, podendo sofrer alterações se o Sebrae entender como necessário.

**Periodicidade:** pesquisa anual – 1 pesquisa/ano, por telefone.

**Abrangência:** medir a satisfação dos clientes (mínimo 90%) e a aplicação das soluções recomendadas no diagnóstico, nas empresas atendidas (mínimo 70% de empresas)

**Entregas:** Relatório: 1 por pesquisa/ano. Nos relatórios os dados deverão ser abertos por universidade

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

## SEBRAETEC

Objetivo do Programa: Incorporar ações inovadoras nos pequenos negócios para ganho de competitividade no mercado.

Objetivo Específico: O programa atua no atendimento da demanda gerada pelos pequenos negócios e mapeada pelo gestor do projeto de atendimento onde a empresa será atendida, seguindo o seguinte fluxo:

- O gestor diagnostica a demanda de uma empresa participante do seu projeto por uma melhoria tecnológica. Esta demanda é analisada e são pesquisadas, no cadastro de fornecedores SEBRAEtec, empresas capazes de atender a demanda;
- Identificada a empresa fornecedora, ela é encaminhada para a empresa cliente do SEBRAE para uma reunião de briefing de 02hs;
- O prestador de serviços elabora uma proposta de trabalho que é analisada e aprovada pelo SEBRAE.
- A empresa cliente do SEBRAE recebe a consultoria;
- Finalizada a consultoria, a empresa atendida faz a avaliação do atendimento e a empresa fornecedora faz o seu relatório de execução, oficializando os serviços prestados.

Público Alvo: ME, EPP, Produtor Rural, Empreendedor Individual.

Obs.: Horário das ligações para produtor rural: para pesquisa junto a Produtores Rurais, os horários de contato com os cliente poderá ser fora do horário padrão de expediente.

Ao final será realizada uma análise do impacto do serviço prestado junto ao cliente do SEBRAE

Quantidade estimada de avaliações/pesquisas por ano:

#### Pesquisa 1: Pesquisa de SATISFAÇÃO

**População/Amostra:** cerca de 700 clientes cada pesquisa, por telefone;

**Periodicidade:** 1 pesquisa por bimestre com uma amostra de cerca de 700 clientes cada pesquisa;

**Abrangência:** avaliar junto ao empresário seu nível de satisfação em relação ao atendimento.

#### **Entregas:**

- **Banco de Dados e tabulação da pesquisa contendo:** Regional; Gestor de Projeto; Projeto; Código do atendimento; Cliente; Município do cliente; Endereço do cliente; Telefones de contato; Pessoa de Contato e função na empresa; Data da pesquisa; Entrevistador; Prestador de Serviços; Consultor Responsável; Produto SEBRAE; Especialização do Produto SEBRAE; nº de Horas do atendimento; Respostas dos Questionários.

**- Relatórios das pesquisas bimestrais compilado por:**

- a. Período e prestador de serviços pré-definidos, com máximo de 30 Prestadores distintos;
- b. Período e por Unidade Regional do SEBRAE;
- c. Período e por setor dos clientes SEBRAE.

Os relatórios deverão incluir os comparativos com os resultados das pesquisas anteriores.

**- Relatório anual comparativo das pesquisas realizadas no ano.**

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE

**População/Amostra:** cerca de 800 clientes cada pesquisa por telefone e 100 clientes de forma presencial.

**Periodicidade:** 1 pesquisa por telefone por trimestre com uma amostra de cerca de 800 clientes cada pesquisa; e 1 pesquisa de EFETIVIDADE de forma presencial em cerca de 100 clientes SEBRAE por ano;

**Abrangência:** avaliar a implementação de inovações e melhorias na empresa do cliente SEBRAE e o ganho obtido com as mesmas.

**Entregas:**

**- Banco de Dados e tabulação da pesquisa contendo:** Regional; Gestor de Projeto; Projeto; Código do atendimento; Cliente; Município do cliente; Endereço do cliente; Telefones de contato; Pessoa de Contato e função na empresa; Data da pesquisa; Entrevistador; Prestador de Serviços; Consultor Responsável; Produto SEBRAE; Especialização do Produto SEBRAE; nº de Horas do atendimento; Respostas dos Questionários.

**- Relatórios das pesquisas trimestrais compilado por:**

- a. Período e prestador de serviços pré-definidos, com máximo de 30 Prestadores distintos;
- b. Período e Unidade Regional do SEBRAE;
- c. Período e setor dos clientes SEBRAE.

Os relatórios deverão incluir os comparativos com os resultados das pesquisas anteriores.

**- Relatório anual comparativo das pesquisas realizadas no ano.**

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.



### Pesquisa 3: ATENDIMENTOS CANCELADOS

**População/Amostra:** cerca de 500 cliente cada pesquisa, por telefone.

**Abrangência:** identificar os motivos que levaram atendimento de consultorias tecnológicas a serem cancelados antes ou após entrarem em execução.

**Periodicidade:** 1 pesquisa por semestre com uma amostra de cerca de 500 cliente cada pesquisa.

#### **Entregas:**

- **Banco de Dados e tabulação da pesquisa contendo:** Regional; Gestor de Projeto; Projeto; Código do atendimento; Cliente; Município do cliente; Endereço do cliente; Telefones de contato; Pessoa de Contato e função na empresa; Data da pesquisa; Entrevistador; Prestador de Serviços; Consultor Responsável; Produto SEBRAE; Especialização do Produto SEBRAE; nº de Horas do atendimento; Respostas dos Questionários.

#### **- Relatórios das pesquisas semestrais compilado por:**

- a. Período e prestador de serviços pré-definidos, com máximo de 30 Prestadores distintos;
- b. Período e Unidade Regional do SEBRAE;
- c. Período e setor dos clientes SEBRAE.

#### **- Relatório anual comparativo das pesquisas realizadas no ano.**

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

#### **Informações importantes:**

As pesquisas serão realizadas para avaliação dos serviços prestados pelos consultores nas Consultorias Tecnológicas SEBRAEtec. Nestas pesquisa serão checados itens como (mas não limitados apenas a estes):

- Equipe de atendimento do SEBRAE;
- Atuação do Consultor que prestou os serviços;
- Andamento e realização da consultoria;
- Implementação de melhorias/ inovações pelos clientes SEBRAE;
- Impacto das inovações nas empresas dos clientes;
- Valor investido;
- Satisfação geral;

Observação: todo o processo de organização, execução e realização das pesquisas será acompanhado pelo Coordenador Estadual do Programa SEBRAEtec e, quando necessário, será solicitado apoio ao Gestor de Projeto de Atendimento das Regionais.

### Estimativa de amostra por pesquisa e programa

Programas	Pesquisas	Periodicidade	Quantidade de Pesquisas/ano	Amostra por pesquisa	Total de entrevistas/ano
ALI	PESQUISA 1: Mensuração de resultados (por telefone)	semestral	2	523	1.046
	PESQUISA 2: Monitoria dos atendimentos (por telefone)	mensal	12	150	1.800
	PESQUISA 3: Monitoria por agente (por telefone)	sob demanda	10	50	500
	PESQUISA 4: Empresas de agentes desligados (por telefone)	sob demanda	10	50	500
	PESQUISA 5: Empresas desistentes (por telefone)	sob demanda	12	42	504
	PESQUISA 6: Monitoria com entrevista presencial	sob demanda	1	5	5
	Total		47		4.355
NEGÓCIO A NEGÓCIO	PESQUISA 1: Mensuração de resultados - etapa I (por telefone)	trimestral	4	550	2.200
	PESQUISA 2: Mensuração de resultados - etapa II (por telefone)	trimestral	4	550	2.200
	PESQUISA 3: Mensuração de resultados - etapa III (por telefone)	anual	1	550	550
	Total		9		4.950
SEBRAE TEC	Pesquisa 1: Pesquisa de SATISFAÇÃO (por telefone)	bimestral	6	700	4.200
	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE (por telefone)	trimestral	4	800	3.200

	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE - presencial	anual	1	100	100
	Pesquisa 3: ATENDIMENTOS CANCELADOS (por telefone)	semestral	2	500	1.000
	Total		13		8.500
Total geral			69		17.805

### Estimativa de relatórios previstos por pesquisa e programa

Programas	Pesquisas	Periodicidade	Quantidade de Pesquisas/ano	Nº de relatório simplificado/ano	Nº de relatórios completo/ano + apresentação em Power Point
ALI	PESQUISA 1: Mensuração de resultados	semestral	2	0	3
	PESQUISA 2: Monitoria dos atendimentos	mensal	12	12	3
	PESQUISA 3: Monitoria por agente	sob demanda	10	10	1
	PESQUISA 4: Empresas de agentes desligados	sob demanda	10	10	1
	PESQUISA 5: Empresas desistentes	sob demanda	12	4	1
	PESQUISA 6: Monitoria com entrevista presencial	sob demanda	1	5	1
	Total			47	41
NEGÓCIO A NEGÓCIO	PESQUISA 1: Mensuração de resultados - etapa I	trimestral	4	0	5
	PESQUISA 2: Mensuração de resultados - etapa II	trimestral	4	0	5

	PESQUISA 3: Mensuração de resultados - etapa III	anual	1	0	1
	Total		9	0	11
SEBRAE TEC	Pesquisa 1: Pesquisa de SATISFAÇÃO	bimestral	6	0	7
	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE -telefone	trimestral	4	0	5
	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE - presencial	anual	1	0	1
	Pesquisa 3: ATENDIMENTOS CANCELADOS	semestral	2	0	3
	Total		13	0	16
Total geral			69	41	37

#### 04 - Prazo, local e condições de entrega ou execução

##### LOTE 01

##### a) 1ª etapa: Pesquisa Qualitativa – grupos de discussão

Após solicitação do SEBRAE/RS que se dará por e-mail, a contratada deve cumprir os prazos:

- Elaboração do projeto e planejamento da pesquisa Qualitativa: 05 dias úteis
- Desenvolvimento do roteiro: 02 dias úteis
- Coleta: negociar com o SEBRAE/RS as datas para a realização dos grupos de discussão.
- Análise e Elaboração do relatório e apresentação: até 05 dias úteis – prazo este a ser considerado após realização do último grupo de discussão.
- O processo de entrega do serviço de pesquisa para o SEBRAE/RS se dará da seguinte forma:

- Validar relatório e apresentação com a área demandante: Gerência de Planejamento e Orçamento.
- Após validação, a contratada deverá encaminhar o relatório e apresentação por e-mail para a Gerência de Planejamento e Orçamento.

- A contratada deverá utilizar para a execução dos grupos local com boa iluminação, ventilação, cadeiras estofadas e espaço adequado para a realização da técnica.

## b) 2ª etapa: Pesquisa Quantitativa

Após solicitação do SEBRAE/RS que se dará por e-mail, a contratada deve cumprir os prazos:

- Elaboração do projeto e planejamento da pesquisa Quantitativa: 02 dias úteis
- Desenvolvimento do instrumento de coleta: 02 dias úteis
- Elaboração de Manual de orientação para aplicação dos questionários: 02 dias úteis
- Realização do processamento de correlações, codificação, recodificação e reagrupamento de variáveis – 03 dias úteis
- Análise e Elaboração do relatório e apresentação: até 05 dias úteis – prazo este a ser considerado após realização da coleta de dados e tabulação das informações.
- O processo de entrega do serviço de pesquisa para o SEBRAE/RS se dará da seguinte forma:
  - Validar relatório e apresentação com a área demandante: Gerência de Planejamento e Orçamento.
  - Após validação, a contratada deverá encaminhar o relatório e apresentação por e-mail para a gerência de planejamento e orçamento.

## LOTE 02

Após solicitação do SEBRAE/RS que se dará por e-mail, a contratada deve cumprir os prazos:

- Desenvolvimento e/ou revisão do instrumento de coleta (questionário): 02 dias úteis
- Coleta: negociar os prazos com o gestor considerando o número da amostra que pode variar de programa para programa.
- Análise e Elaboração do relatório e apresentação: até 05 dias úteis – prazo este a ser considerado após realização da coleta de dados e tabulação das informações.

- O processo de entrega do serviço de mensuração para o SEBRAE/RS se dará da seguinte forma:

- a) Validar relatório e apresentação com a área demandante: Gerência de Planejamento e Orçamento.
- b) Após validação, a contratada deverá encaminhar o relatório e apresentação por e-mail para o gestor do programa e gerência de planejamento e orçamento.

## **05 - Obrigações e responsabilidades da contratada (aspectos operacionais do serviço contratado).**

5.1 Iniciar a prestação/execução dos serviços após a assinatura do Contrato, mediante solicitação do CONTRATANTE;

5.2 Disponibilizar um funcionário para ser o canal de comunicação com o SEBRAE/RS, sendo este responsável por receber as demandas e realizar as entregas previstas neste contrato;

5.3 Manter a mais absoluta confidencialidade sobre os dados e informações disponibilizados ou conhecidos em decorrência da prestação dos serviços, objeto deste contrato, bem como tratá-los como matéria sigilosa;

5.4 Responsabilizar-se pelos danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo mesmo;

5.5 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do CONTRATANTE, ou em qualquer outro local onde estejam atendendo o objeto deste contrato, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;

5.6 Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto do presente contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista no mesmo tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, desde que de responsabilidade da CONTRATADA;

5.7 A contratada deverá estar disponível para reuniões de alinhamento no SEBRAE/RS, sobre qualquer assunto referente ao objeto deste contrato;

## **06 - Perfil Exigido da Equipe de Trabalho**

A empresa/instituição de pesquisa deverá disponibilizar para a prestação dos serviços profissionais com os perfis exigidos abaixo:

Profissionais que precisam apresentar a documentação na assinatura do contrato:

- 6.1 **Responsável Técnico:** profissional com titulação mínima de pós-graduação ou mestrado em economia, administração, sociologia, psicologia, estatística, geógrafo, assistente social ou relações públicas, que será a pessoa que manterá contato continuado com o SEBRAE/RS, e será o responsável técnico por este contrato.  
A comprovação da titulação se dará através da apresentação de cópia de certificado de graduação, pós-graduação ou mestrado, reconhecido pelo Ministério da Educação e Cultura – MEC.
- 6.2 **Analista de Pesquisa:** profissional com graduação ou pós-graduação em economia, administração, sociologia, psicologia, estatística, geógrafo, assistente social ou relações públicas.  
A comprovação da titulação se dará através da apresentação de cópia de certificado de graduação, pós-graduação ou mestrado, reconhecido pelo Ministério da Educação e Cultura – MEC. A experiência mínima de 3 anos deverá ser comprovada apresentando cópia de contrato de trabalho ou carteira funcional ou declaração da empresa.
- 6.3 **Técnico com habilidades em informática,** especialmente em banco de dados SPSS – Statistical Package for the Social Sciences ou similares.

A empresa deverá apresentar comprovante de capacitação do profissional em banco de dados ou similar.

No momento da assinatura do contrato, a contratada obriga-se a apresentar comprovante de que os profissionais citados acima pertencem ao seu quadro funcional ou possuam contrato de trabalho com a licitada.

A empresa deverá apresentar declaração de que possui programas como SPSS ou similar.

## 07 – Qualificação Técnica:

Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante: declaração fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove aptidão para com o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, em papel timbrado de quem a expediram. Devendo estar apensado ao atestado:

**Lote1: Pesquisa Qualitativa:**

1 (um) roteiro de grupo de discussão, 1 (um) relatório de pesquisa qualitativa que tenha utilizado a técnica de grupos de discussão;

**Lote 1 e 2: Pesquisa Quantitativa:**

1 (um) instrumento de coleta (questionário), com no mínimo 12 questões; 1 (um) relatório de pesquisa quantitativa (oriunda do instrumento de coleta acima citado) e 1 (uma) apresentação em *Power point* (oriunda do instrumento de coleta e relatório acima citado).

**09 - Proposta de Preço**

-Deverá ser elaborada carta de apresentação da proposta, em papel timbrado da proponente, onde constará o preço de acordo com as exigências deste edital.

-Não serão aceitas em consideração quaisquer ofertas que não se enquadra nas especificações mínimas exigidas.

- Os valores apresentados na proposta de preço deverão ser fixos para as etapas da pesquisa, conforme planilha abaixo os preços são fixos e irremovíveis, devendo a licitante se comprometer a praticá-los durante toda a vigência do contrato.

Deverão ser apresentados conforme tabelas a seguir:

**Lote 1**

<b>Etapa</b>	<b>Custo unitário (por grupo) R\$</b>	<b>Custo Total R\$</b>
Pesquisa Qualitativa – grupos de discussão (6 grupos)		
Pesquisa Quantitativa (planejamento, questionário, processamento e análise)		



**Lote 02**

Programas	Pesquisas	Nº de pesquisa	Custo unitário (R\$)	Custo total (R\$)
ALI	PESQUISA 1: Mensuração de resultados	2		
	PESQUISA 2: Monitoria dos atendimentos	12		
	PESQUISA 3: Monitoria por agente	10		
	PESQUISA 4: Empresas de agentes desligados	10		
	PESQUISA 5: Empresas desistentes	12		
	PESQUISA 6: Monitoria com entrevista presencial	1		
NEGÓCIO A NEGÓCIO	PESQUISA 1: Mensuração de resultados - etapa I	4		
	PESQUISA 2: Mensuração de resultados - etapa II	4		
	PESQUISA 3: Mensuração de resultados - etapa III	1		
SEBRAETE C	Pesquisa 1: Pesquisa de SATISFAÇÃO	6		
	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE -telefone	4		
	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE - presencial	1		
	Pesquisa 3: ATENDIMENTOS CANCELADOS	2		

- Nos valores oferecidos deverão estar incluídas todas as despesas com material e mão-de-obra, transportes, deslocamentos, alimentação, ferramentas, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, impostos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários e encargos sociais e quaisquer outros necessários à perfeita execução do objeto da licitação.

Formas de pagamento: Os valores devidos de cada pesquisa serão pagos até 15 (quinze) dias após a entrega e aprovação pelo Sebrae do relatório.

Os deslocamentos limitados a apresentação dos resultados de pesquisas do **Lote 2**, no interior do estado serão ressarcidos conforme valor limitado no item Apresentação oral deste edital

A apresentação oral das pesquisas ocorrerá conforme demanda dos gestores dos programas.

A vigência do contrato deverá ser de 12 meses prorrogáveis por período de até 60 meses.

Os trabalhos deverão iniciar em abril de 2014, sendo que as pesquisas do Lote 1 deverão ser finalizadas até maio de 2014.

## 10- Considerações gerais.

As estimativas refletem previsões oriundas do planejamento preliminar do Sebrae/RS, podendo sofrer alterações, razão pela qual não implicam em compromisso de demanda. O Sebrae/RS não está obrigado a solicitar os serviços de pesquisas, na quantidade total estimada nos lotes da licitação em questão, não havendo compromisso de demanda, assim como o direito da(s) empresa(s) licitante(s) vencedora(s) a qualquer tipo de reparação/indenização.

As pesquisas, sendo solicitadas de acordo com a necessidade do Sebrae/RS, poderão ocorrer de forma simultânea ou fracionada

## 11 - Técnico responsável pela elaboração do termo de referência e aceitação técnica/recebimento do objeto contratual.

Andréia C. Grätsch do Nascimento

Área: Planejamento e Orçamento - ASPLAN

## 12- Gestor e gerência demandante.

Gerencia André Luis Vieira Campos (Gerência de Planejamento e Orçamento)

Área: Planejamento e Orçamento - ASPLAN

## ANEXO II MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Data: XXXX de XXXXXXXX de 2014  
Ao SEBRAE/RS

XXXXXXXXXXXX (Nome da empresa), inscrita no CNPJ nº. XXXXXXXX, com sede na rua XXXXXXXXXXXXXXXX, na cidade de XXXXXXX, no Estado de XXXXXXX, neste ato representada pelo Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX, em conformidade com o Edital de licitação **CONCORRÊNCIA 001/2014**, que, adotaremos a seguinte política de preços:

<b>LOTE 01</b>		
Pesquisa de Levantamento de Necessidades e Expectativas de Clientes e Não Clientes do Sebrae.		
<b>Etapa</b>	<b>Custo unitário (por grupo)  R\$</b>	<b>Custo Total  R\$</b>
Pesquisa Qualitativa – grupos de discussão (6 grupos)		
Pesquisa Quantitativa (planejamento, questionário, processamento e análise)		
<b>TOTAL</b>		<b>R\$..... (Valor por extenso)</b>

<b>LOTE 02</b>				
Pesquisa de avaliação para os programas nacionais do SEBRAE/RS: ALI - Agentes Locais de Inovação/RS; Negócio a Negócio e SEBRAETEC.				
<b>Programas</b>	<b>Pesquisas</b>	<b>Nº de pesquisa (A)</b>	<b>Custo unitário (R\$) (B)</b>	<b>Custo total (R\$) (A X B)</b>
ALI	PESQUISA 1: Mensuração de resultados	2		

	PESQUISA 2: Monitoria dos atendimentos	12		
	PESQUISA 3: Monitoria por agente	10		
	PESQUISA 4: Empresas de agentes desligados	10		
	PESQUISA 5: Empresas desistentes	12		
	PESQUISA 6: Monitoria com entrevista presencial	1		
NEGÓCIO A NEGÓCIO	PESQUISA 1: Mensuração de resultados - etapa I	4		
	PESQUISA 2: Mensuração de resultados - etapa II	4		
	PESQUISA 3: Mensuração de resultados - etapa III	1		
SEBRAETEC	Pesquisa 1: Pesquisa de SATISFAÇÃO	6		
	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE -telefone	4		
	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE - presencial	1		
	Pesquisa 3: ATENDIMENTOS CANCELADOS	2		
<b>TOTAL</b>		<b>69</b>		<b>R\$..... (Valor por extenso)</b>

Que nossa proposta tem validade de 60 (sessenta) dias contados da data limite prevista para entrega dos envelopes; e que os tributos e todos os demais encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários e comerciais incidentes sobre o contrato relativamente aos serviços prestados, serão de nossa responsabilidade.

#### Informações da Conta bancária (banco, agência e conta).

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(Assinatura do responsável)

## ANEXO III MINUTA DO CONTRATO

CT XXX/0-2014

### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**QUALIFICAÇÃO DO SEBRAE/RS**, doravante denominado **CONTRATANTE**, e **QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA**, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, aprovada a contratação pela Diretoria Executiva do SEBRAE/RS em XXX de XXX de 201X, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/RS, pelos termos contidos no Processo Administrativo nº XXX/201X – **Concorrência nº 001/2014** e pelas cláusulas e condições seguintes

#### DO OBJETO

**CLÁUSULA PRIMEIRA:** O presente contrato tem por objeto prestação de serviços especializados em pesquisas *ad hoc*, via grupos de discussão, entrevistas pessoais “in loco” e por telefone, para a realização de “**Pesquisa de levantamento de necessidades e expectativas de clientes e não clientes do Sebrae/RS**” e “**Pesquisa de Avaliação dos Programas Nacionais ALI - Agentes Locais de Inovação/RS, Negócio a Negócio e Sebraetec.**”

§1º: A prestação de serviços atenderá o disposto no Edital de **CONCORRÊNCIA Nº 001/2014** e seus Anexos, no Anexo do presente instrumento e às disposições constantes da legislação aplicável.

§2º: Qualquer atividade não prevista no objeto do presente instrumento fica sujeita à celebração de um novo contrato ou termo aditivo, sendo que eventuais prestações de parte da **CONTRATADA**, por seus representantes ou prepostos, constituem mera liberalidade da **CONTRATADA**, sem ônus para o **CONTRATANTE**.

#### DAS OBRIGAÇÕES

**CLÁUSULA SEGUNDA:** As partes comprometem-se a:

##### I - CONTRATADA:

- a) Iniciar a prestação/execução dos serviços após a assinatura do Contrato, mediante solicitação do **CONTRATANTE**;
- b) Executar a prestação de serviços objeto do presente instrumento em conformidade com o disposto no Anexo;
- c) Disponibilizar um funcionário para ser o canal de comunicação com o SEBRAE/RS, sendo este responsável por receber as demandas e realizar as entregas previstas neste contrato;
- d) Manter a mais absoluta confidencialidade sobre os dados e informações disponibilizados ou conhecidos em decorrência da prestação dos serviços, objeto deste contrato, bem como tratá-los como matéria sigilosa;

- e) Responsabilizar-se pelos danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo mesmo;
- f) Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do CONTRATANTE, ou em qualquer outro local onde estejam atendendo o objeto deste contrato, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- g) Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto do presente contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista no mesmo tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, desde que de responsabilidade da CONTRATADA;
- h) A contratada deverá estar disponível para reuniões de alinhamento no SEBRAE/RS, sobre qualquer assunto referente ao objeto deste contrato;
- i) Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados
- j) Manter, durante toda a execução do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas no instrumento convocatório

## II – CONTRATANTE:

- a) Fornecer à **CONTRATADA** todas as informações necessárias para a perfeita execução dos serviços objeto do presente contrato;
- b) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, de acordo com as condições e prazos estabelecidos neste instrumento, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências aqui contidas;
- c) Comunicar à **CONTRATADA**, a ocorrência de qualquer irregularidade na prestação dos serviços.

## DAS PRERROGATIVAS

### CLÁUSULA TERCEIRA: São prerrogativas do **CONTRATANTE**:

- a) Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel execução dos serviços objeto deste contrato, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**;
- b) Avaliar a qualidade da execução dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte;
- c) Exigir o cumprimento de todos os itens deste contrato, segundo suas especificações.

## DOS ASPECTOS FINANCEIROS

**CLÁUSULA QUARTA:** O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** pelos serviços prestados, o valor total **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, mediante apresentação das respectivas notas fiscais/fatura, devidamente atestadas pela fiscalização, e desde que cumpridas as exigências constantes nos Parágrafos seguintes.

**§ 1º:** O pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias após a apresentação da nota fiscal na sede do **CONTRATANTE**, desde que cumpridas todas as exigências constantes do presente instrumento.

§ 2º: Deverá ser apresentada uma nota fiscal por cada relatório entregue. Os valores correspondentes às despesas com deslocamento, limitados à apresentação dos resultados de pesquisa do LOTE 2 - item “Apresentação oral” do Termo de Referência, obedecido o limite estabelecido, serão ressarcidos mediante a apresentação de relatório também em até 15 (quinze) dias após a entrega do mesmo.

**CLÁUSULA QUINTA:** O valor devido pelo **CONTRATANTE** será creditado na conta bancária informada pela **CONTRATADA**, conforme condições estabelecidas na Cláusula Sétima, mediante a apresentação das respectivas notas fiscais na sede do **CONTRATANTE**, sofrendo a retenção de tributos, na forma da legislação vigente.

§ 1º: O registro eletrônico do depósito bancário efetuado valerá para o **CONTRATANTE** como comprovante dos pagamentos.

§ 2º: A regularidade fiscal da **CONTRATADA** junto a Fazenda Federal, a Seguridade Social (INSS) e a Caixa Econômica Federal (FGTS), durante a vigência do presente instrumento, é condição indispensável para liberação dos pagamentos ajustados.

§ 3º: A Nota Fiscal deve, obrigatoriamente, conter a razão social, endereço, CNPJ e número da Autorização de Fornecimento que a originou, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato ou Autorização de Fornecimento.

§ 4º: A Nota Fiscal deve ser emitida e entregue na sede do **CONTRATANTE**, conforme endereço abaixo, até o dia 20 do mês. Após esta data, somente será aceita pelo **CONTRATANTE** a Nota Fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente.

**A/C PROTOCOLO GERAL – SEBRAE/RS**

**Rua Sete de Setembro, 555 – Centro**

**Porto Alegre/RS - 90.010-190**

§ 5º: Não serão aceitas Notas Fiscais que possuam rasuras ou ausência de dados obrigatórios.

§ 6º: No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive nas Notas Fiscais, e/ou ausência dos documentos obrigatórios, serão os mesmos devolvidos à **CONTRATADA** para as correções necessárias, não respondendo o **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

**CLÁUSULA SEXTA:** No valor faturado estão incluídas todas as despesas com material, deslocamento, mão-de-obra, ferramentas, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, impostos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, encargos sociais e quaisquer outros necessários à perfeita execução do objeto contratado.

**CLÁUSULA SÉTIMA:** Decorrido o período de 12 (doze) meses, os valores da prestação dos serviços poderão ser corrigidos com base na variação acumulada do IPCA do período.

**CLÁUSULA OITAVA:** A **CONTRATADA** não terá direito a qualquer tipo de ressarcimento por cancelamentos de qualquer evento.

**CLÁUSULA NONA:** Os valores pagos à **CONTRATADA** não poderão, durante a vigência do contrato, ultrapassar o montante de **R\$ xxxxxxxx** ().

## DAS RESPONSABILIDADES

**CLÁUSULA DÉCIMA:** A **CONTRATADA** responderá por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, previdenciárias e trabalhistas e outras que incidam ou venham a incidir sobre este contrato, bem como sobre os serviços contratados com terceiros e sobre os contratos de trabalho que mantiver com seus empregados ou prepostos, incluídas as relativas a acidentes de trabalho.

**§1º:** A **CONTRATADA** responderá ainda, civilmente, pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução dos serviços objeto deste instrumento, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos materiais e morais, por eles causados a bens e pessoas, sem prejuízo do direito de regresso.

**§2º:** A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos estabelecidos, não transfere ao **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

**§3º:** Caso o **CONTRATANTE** seja demandado como réu ou reclamada, em quaisquer ações judiciais ou administrativas que possam ocorrer em consequência da execução deste Contrato, em especial reclamações trabalhistas, solidariamente ou subsidiariamente, de empregados ou representantes, autônomos, prestadores de serviços e assemelhados, que prestem serviços para a **CONTRATADA**, fica esta obrigada a reembolsar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de dez dias contados do trânsito em julgado da decisão condenatória, as despesas decorrentes da eventual condenação, custas, inclusive honorários periciais e advocatícios, com juros e correção monetária.

**§4º:** Na hipótese da **CONTRATADA** violar direitos do autor e os direitos que lhe são conexos previstos na legislação específica, no ato da cessão dos referidos direitos ao **CONTRATANTE**, será a mesma responsável pelos danos causados, além de outras cominações legais.

## DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA OU SUBCONTRATAÇÃO

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA:** A **CONTRATADA** não poderá ceder, transferir ou subcontratar os serviços relacionados à concepção e criação das ações de publicidade objeto deste contrato.

## DA VIGÊNCIA

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA:** O presente contrato de prestação de serviços entra em vigor no dia ..... e vigorará pelo período de 12 (doze) meses.



## DOS ADITAMENTOS

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA:** O presente contrato poderá ser aditado, mediante acordo entre as partes, no caso de alteração e/ou prorrogação do prazo de vigência do mesmo, até atingir no máximo 60 (sessenta) meses.

## DAS SANÇÕES

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA:** Havendo atraso no cumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** estará sujeita as sanções de **Advertência, Multa, Extinção contratual, Declaração de inidoneidade** para participar de licitações e/ou suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**Parágrafo Único:** As sanções de multa poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos, descontando-as do pagamento a ser efetuado.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA:** O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo **CONTRATANTE**, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor total estimado para o contrato, observado o limite de 9% (nove por cento).

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA:** Ocorrendo situações de inadimplemento contratual, a **CONTRATADA** será notificada para fins de justificativas, as quais deverão ser apresentadas dentro do prazo limite de 24 (vinte quatro) horas, contadas do recebimento da notificação.

**Parágrafo Único:** A ausência da justificativa expressa ou a não aceitação, pelo **CONTRATANTE**, das justificativas apresentadas, implicará na retenção do valor da multa a ser aplicada, resultando na efetivação do pagamento, subtraído o valor devido a título de sanção.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA:** Na aplicação das penalidades previstas neste instrumento e no Edital de Concorrência nº 002/2012, será considerada pelo **CONTRATANTE**, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da **CONTRATADA**, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas às justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA:** As multas e outras penalidades aplicáveis poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

## DA DENÚNCIA

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA:** Fica facultado ao **CONTRATANTE**, o direito de denunciar este contrato, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, salvaguardados os compromissos assumidos até a data da denúncia.

## DA RESCISÃO

**CLÁUSULA VIGÉSIMA:** O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a **CONTRATADA** sujeita às sanções previstas no instrumento convocatório e no presente contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeito à pena de suspensão do direito de licitar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA:** Acertam as partes que no caso de rescisão imotivada por parte da **CONTRATADA**, o valor referente a garantia prestada será revertido integralmente ao **CONTRATANTE**.

## DO ACOMPANHAMENTO

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA:** O acompanhamento deste Contrato será realizado pela Gerência de ..... **CONTRATANTE**, com Gerência de ....., Gestor do Contrato, o qual será responsável conforme IN 08 do **CONTRATANTE**, ou na falta deste funcionário, por quem o **CONTRATANTE** indicar para cumprir a função.

## DOS CASOS OMISSOS

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA:** Os casos omissos, quando não resolvidos de comum acordo entre os contratantes, serão regulados pelas disposições do direito comum e pelos princípios gerais de direito, restando sublinhado, expressamente, que o presente contrato é de natureza civil, não podendo ser invocada a aplicação de regras da legislação do trabalho, posto incorrente vínculo desta natureza.

## DO FORO

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA:** Fica eleito o foro da comarca de Porto Alegre - RS, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir dúvidas oriundas da execução deste instrumento, quando não solucionadas na esfera administrativa das partes contratantes.

E, por estarem assim justos e contratados assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual forma e teor, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

Porto Alegre, xxxxxxxxxxxxxx

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS

1

2

## ANEXO I (Da minuta de contrato)

### **LOTE 01**

Pesquisa de Levantamento de Necessidades e Expectativas de Clientes e Não Clientes do Sebrae.

A pesquisa será dividida em duas etapas:

#### **a)1ª etapa: Pesquisa Qualitativa – grupos de discussão**

Nesta etapa serão realizados 06 grupos de discussão pelo estado do RS, conforme definição da fase de planejamento da pesquisa.

01 grupo com clientes da Região Metropolitana de Porto Alegre e Vale dos Sinos

04 grupos com clientes do interior do estado nos municípios de Pelotas, Santa Maria, Uruguaiana e Ijuí (ou Passo Fundo)

01 grupo com não clientes da Serra Gaúcha e Vale do Taquari

A pesquisa envolverá clientes e não clientes do Sebrae/RS distribuídos conforme segmentação: microempreendedor individual, microempresa, pequena empresa e produtor rural.

Planejamento, roteiro, definição da amostra, recrutamento, execução e análise e consolidação das informações.

Cada grupo deverá ter entre 8 e 10 participantes com características semelhantes.

Itens a serem investigados:

- Percepção do cliente sobre a competitividade do setor/região, e quais ações o Sebrae necessita implementar para fomentar o crescimento.
- Percepção e conhecimento sobre o que o Sebrae faz. Qual a missão do Sebrae?
- Opinião do Cliente sobre seu relacionamento com o SEBRAE.
- Comercialização
- Atendimento
- Consultores
- Pós-venda
- Fidelização

A pesquisa deverá contemplar as seguintes etapas:

#### **Planejamento:**

- Elaboração de projeto da pesquisa qualitativa.
- Definição do cronograma dentro do prazo estabelecido.

- Reuniões técnicas e/ou contatos por e-mail com o SEBRAE/RS para validação.

#### **Desenvolvimento do roteiro:**

- Elaboração do roteiro para o levantamento das necessidades e expectativas.
- O roteiro será confeccionado pela contratada, com base no briefing informado pelo SEBRAE/RS.
- A contratada deverá encaminhar o roteiro para análise e validação do SEBRAE/RS.
- Os encaminhamentos se darão por e-mail e serão necessários contatos por telefone com a área de planejamento e orçamento.
- O SEBRAE/RS poderá optar por realizar reuniões com o fornecedor para elaborar o briefing e validar o roteiro.

#### **Coleta/levantamento de dados e tabulação:**

- Realização de 06 grupos de discussão, com sistema de áudio e vídeo e transmissão por internet para acompanhamento do Sebrae.
- O SEBRAE/RS irá disponibilizar relação de entrevistados em planilha Excel (razão social, endereço, telefone e pessoa de contato nas empresas).
- Realizar o recrutamento, seleção e preparação dos participantes da pesquisa, inclusive da equipe de campo, quando for o caso. O recrutamento dos participantes dos grupos é de responsabilidade da contratada.
- Gerar relatórios sobre o andamento dos trabalhos.
- Prestar assistência técnica durante todo o desenvolvimento do trabalho.
- Realizar o processamento das informações de cada grupo de discussão
- Elaborar relatório final, contemplando os resultados de cada grupo com análise e interpretação das informações e indicação dos temas a serem abordados na pesquisa Quantitativa.
- O SEBRAE/RS poderá disponibilizar equipe para acompanhar as discussões dos grupos em sala específica com sistema de áudio e vídeo.

**OBS: Quando houver necessidades de deslocamento para o interior do estado, as despesas deverão estar incluídas no valor da proposta.**

#### **Análise e interpretação dos dados:**

- Analisar e interpretar os resultados de cada grupo.
- Elaborar a análise contemplando os resultados de cada grupo com análise e interpretação das informações e indicação dos temas a serem abordados na pesquisa Quantitativa.

#### **Relatório de pesquisa e apresentação:**

- Elaborar relatório final, contemplando os resultados de cada grupo com análise e interpretação das informações e indicação dos temas a serem abordados na pesquisa Quantitativa.
- Apresentação, deve conter as informações: introdução; metodologia; perfil do público alvo; resultados; considerações finais e sinalizações.
- Elaborar e entregar o relatório em documento *Word*, e apresentação em *Power point*.

**Apresentação oral:**

- Apresentar os resultados em reunião para a equipe do Sebrae quando solicitado.

**INFORMAÇÕES IMPORTANTES:**

- ✓ Início do serviço no mês de abril de 2014.
- ✓ O serviço será realizado no Rio Grande do Sul.
- ✓ Todos os custos para viabilizar a execução dos grupos de discussão, tais como: gravação, sala, ajuda de custo aos participantes, mediador, analista, etc. deverão estar incluídos no valor da proposta.
- ✓ Conforme o andamento do trabalho o Sebrae/RS poderá optar por não realizar todos os grupos.
- ✓ Solicita-se que o valor da proposta apresente também o custo por grupo de discussão.

**b) 2ª etapa: Pesquisa Quantitativa – amostragem**

Pesquisa para testar/confirmar quantitativamente as informações levantadas na qualitativa.

Planejamento, elaboração de questionário, elaboração de manual de orientação para aplicação do questionário, tabulação e análise.

Para cada uma das etapas deverá ocorrer:

**Planejamento:**

- Elaboração de projeto de pesquisa Quantitativa
- Definição do cronograma dentro do prazo estabelecido.
- Reuniões técnicas e/ou contatos por e-mail com o SEBRAE/RS para validação.

**Desenvolvimento do instrumento de coleta:**

- Elaboração dos instrumentos de coleta de dados para o levantamento das necessidades e expectativas, com base nos resultados e indicações da pesquisa Qualitativa.
- A contratada deve encaminhar os questionários para análise e validação do SEBRAE/RS.
- Os encaminhamentos se darão por e-mail e serão necessários contatos por telefone com a área de planejamento e orçamento.
- O SEBRAE/RS poderá optar por realizar reuniões com o fornecedor para elaborar validar os instrumentos.

**Definição do plano amostral**

- O universo total de clientes do Sebrae em foi de 155.404, distribuídos em 10 regionais. A amostra a ser pesquisada será de 3.000 clientes com distribuição regional.

- A amostra deverá contemplar a distribuição por porte/setor e regional Sebrae.
- O plano amostral deverá ser validado pelo SEBRAE/RS.

### **Coleta/levantamento de dados e tabulação:**

A coleta de dados e digitação será realizada por empresa já contratada pelo Sebrae e será repassada a contratada o banco de dados em Excel.

Caberá a contratada deste certame:

- Elaborar manual de orientação para aplicação dos questionários.
- Realizar o processamento de correlações, codificação, recodificação e reagrupamento de variáveis.
- Análise quantitativa (estatística descritiva e multivariada dos dados) e qualitativa, culminando em recomendações claras para cursos de ação, quando for o caso.
- Elaborar relatório final, contemplando os resultados das pesquisas, com análise e interpretação do relatório, detalhado pelas variáveis pré-definidas no escopo do serviço.

**Obs.: Os questionários aplicados poderão ser enviados a contratada após a digitação processamento para possível revisão do banco ou categorização de questão aberta, caso seja necessário.**

### **Análise e interpretação dos dados:**

- Analisar a tabulação verificando se os dados estão adequados para realização da interpretação dos dados.
- Analisar e interpretar os resultados, com o uso de técnica de análise e testes estatísticos.
- Necessário calcular soma, média, mediana, desvio padrão, valor máximo, valor mínimo e coeficiente de variação.

### **Relatório de pesquisa e apresentação:**

- Confecção de tabela e gráficos especiais (cruzamentos específicos).
- A contratada deve, trabalhar no detalhamento do item do relatório “sinalizações” com base nas críticas e sugestões dos clientes. De posse desta informação, abrir por blocos de atuação em comum acordo com o SEBRAE/RS, sendo estes temas a serem definidos conforme incidência de respostas dos clientes.
- Deverá ser elaborado 1 (um) relatório por regional Sebrae, totalizando 10 (dez) relatórios e 1 (um) relatório consolidado com os resultados globais.
- Apresentação, deve conter as informações: introdução; metodologia; perfil do público alvo; resultados; considerações finais e sinalizações.

- Elaborar e entregar o relatório em documento *Word*, e apresentação em *Power point*, (*Microsoft Office 2013*) conforme modelo fornecido pelo SEBRAE/RS.
- Disponibilizar para o SEBRAE/RS o banco de dados com os cálculos estatísticos realizados, com as variáveis de soma, média, mediana, desvio padrão, valor máximo, valor mínimo e coeficiente de variação em arquivo Excel.

### **Apresentação oral:**

- Apresentar os resultados em reunião para a equipe do SEBRAE/RS.

### **INFORMAÇÕES IMPORTANTES:**

- ✓ Início do serviço no mês de abril de 2014.
- ✓ O serviço será realizado no Rio Grande do Sul.

### **LOTE 02**

Pesquisa de avaliação para os programas nacionais do SEBRAE/RS: ALI - Agentes Locais de Inovação/RS; Negócio a Negócio e SEBRAETEC.

### **Planejamento:**

- Definição do cronograma dentro do prazo estabelecido.
- Organização das demandas.
- Reuniões técnicas e/ou contatos por e-mail com o SEBRAE/RS para validação.

### **Desenvolvimento do instrumento de coleta:**

- Elaboração dos instrumentos de coleta de dados (questionários) para as pesquisas, limitado a até 30 questões em cada questionário.
- Os instrumentos de coleta serão confeccionados pela contratada, com base nas necessidades de avaliação, estas informações serão informadas por cada um dos gestores dos programas do SEBRAE/RS.
- A contratada deve encaminhar o questionário para análise e validação do gestor responsável pelo programa através de e-mail, bem como solicitar cadastro dos clientes a serem entrevistados e validá-lo junto ao gestor com todas as informações necessárias para realização da pesquisa, como data de início ou especificações para plena realização dos documentos.
- Todos os encaminhamentos se darão por e-mail e serão necessários contatos por telefone com o gestor do programa e com a área de planejamento e orçamento (responsável pelo contrato).

### Coleta/levantamento de dados e tabulação:

- O número de pesquisas será decorrente das necessidades dos Programas do contratante, podendo parte delas não ocorrerem.
- A amostra será variável e a abrangência poderá ser Porto Alegre, Grande Porto Alegre e/ou todo o estado.
- O SEBRAE/RS irá disponibilizar a amostra e a relação de entrevistados em planilha em documento Excel contendo: razão social, endereço, telefone e pessoa de contato nas empresas.
- Na impossibilidade de realização de entrevista dentre aquelas empresas constantes da amostra fornecida pelo SEBRAE/RS, a contratante deverá solicitar substituição com antecedência.
- Realizar a aplicação de pré-testes dos instrumentos de coleta de dados, quando for o caso.
- Realizar o recrutamento, seleção e preparação dos participantes da pesquisa, inclusive da equipe de campo, quando for o caso.
- Gerar relatórios sobre o andamento dos trabalhos.
- Prestar assistência técnica durante todo o desenvolvimento do trabalho.
- Definir o plano de campo, supervisionar e realizar a aplicação do instrumento de coleta de dados, quando for o caso.
- As entrevistas por telefone deverão ser gravadas, e as informações disponibilizadas sempre que solicitado pelo SEBRAE/RS.
- Realizar análise crítica (validação das informações coletadas em campo de forma, a preencher 100% do percentual demandado), quando for o caso.
- Efetuar a inserção dos dados em softwares de tabulação e em planilhas eletrônicas de marcas reconhecidas no mercado, que possibilitem diversos cruzamentos de dados, quando for o caso.
- Codificação, recodificação e reagrupamento de variáveis.
- Análise quantitativa (estatística descritiva e multivariada dos dados) e qualitativa, culminando em recomendações claras para cursos de ação, quando for o caso.
- Elaborar relatório final, contemplando os resultados das pesquisas, com análise e interpretação do relatório, detalhado pelas variáveis pré-definidas no escopo do serviço.
- Quando houver necessidade de pesquisa "in loco" os entrevistadores deverão portar carta de apresentação do SEBRAE/RS a ser entregue aos empresários e crachá identificando o entrevistador e a contratada.
- Podem ser solicitados pelo SEBRAE/RS entrevistas por telefone e pessoal.

**OBS: Quando houver necessidades de deslocamento para o interior do estado, as despesas deverão estar incluídas no valor da proposta.**

### Análise e interpretação dos dados:

- Analisar a tabulação verificando se os dados estão adequados para realização da interpretação.
- Analisar e interpretar os resultados, com o uso de técnica de análise e testes estatísticos.



- Necessário calcular por indicador, as variáveis de soma, média, mediana, desvio padrão, valor máximo, valor mínimo e coeficiente de variação.
- Análise Comparativa: Sempre que solicitado pelo Sebrae/RS fazer análise comparativa dos resultados anteriores das avaliações.
- As pesquisas podem ser demandas pelo período: mensal, trimestral, semestral ou anual)

### Relatório de pesquisa e apresentação:

- Confecção de tabela e gráficos especiais (cruzamentos específicos).
- Sinalizações: Este item é parte do relatório e da apresentação, tem como finalidade informar a evolução dos indicadores dos resultados com base nos comparativos (neste caso para avaliações mensais e/ou trimestrais), além de possíveis desvios, que indicam ao gestor a necessidade de ações corretivas e orientações.
- A contratada deve, trabalhar no detalhamento do item do relatório “sinalizações” com base nas críticas e sugestões dos clientes. De posse desta informação, abrir por blocos de atuação em comum acordo com o SEBRAE/RS, sendo estes temas a serem definidos conforme incidência de respostas dos clientes.
- Apresentação, deve conter as informações: introdução; metodologia; perfil do público alvo; resultados; considerações finais e sinalizações.
- Elaborar e entregar o relatório em documento *Word*, e apresentação em *Power point*, (Microsoft Office 2013) conforme modelo fornecido pelo SEBRAE/RS.
- Disponibilizar para o SEBRAE/RS o banco de dados com os cálculos estatísticos realizados, com as variáveis de soma, média, mediana, desvio padrão, valor máximo, valor mínimo e coeficiente de variação em arquivo Excel.

### Apresentação oral:

- Apresentar os resultados em reunião para parceiros/clientes quando solicitado pelo gestor do programa.
- Quando houver necessidade de deslocamentos para o interior do Estado, limitado para apresentação dos resultados de pesquisa, as despesas serão ressarcidas conforme instruções do SEBRAE/RS, sendo calculado da sede da empresa até o local de destino, R\$ 0,78 centavos o valor do Km rodado, totalizando o valor estimado pelo SEBRAE/RS de até R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por programa/anual, totalizando R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

### INFORMAÇÕES IMPORTANTES:

- ✓ Início do serviço no mês de abril de 2014.
- ✓ O número estimado de pesquisas por ano é de:

Programas	Nº estimado de pesquisas
ALI – AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO	47
NEGÓCIO A NEGÓCIO	9
SEBRAETEC	13
Total	69

✓ O serviço será solicitado conforme

demanda, algumas pesquisas poderão não ocorrer.

✓ O serviço será realizado no Rio Grande do Sul.

### **Demanda dos Programas Nacionais:**

#### **ALI - AGENTES LOCAIS DE INOVAÇÃO**

Objetivo do Programa:

O objetivo do Programa ALI – Agentes Locais de Inovação é massificar soluções de inovação e tecnologia nas pequenas empresas com um atendimento ativo, gratuito, continuado e especializado.

Por meio dos ALIs – Agentes Locais de Inovação o programa orienta e promove a aproximação das pequenas empresas com provedores de solução, disseminando a cultura e sensibilizando-as para adoção de práticas de inovação. Os ALIs são bolsistas de pesquisa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), formados no Ensino Superior há, no máximo, três anos do momento de contratação.

Objetivo Específico:

Cada ALI acompanha, pelo período de dois anos de projeto, um conjunto de cinquenta a sessenta empresas de uma mesma região, do setor de Indústria, Comércio ou Serviços.

No primeiro ano de suas atividades, o ALI sensibiliza as empresas. Quando ocorre a adesão ao programa, ele aplica um diagnóstico empresarial e um diagnóstico de inovação, que serve de base para o planejamento das ações de inovação a serem propostas à empresa. O diagnóstico de inovação, denominado Radar da Inovação, envolve treze dimensões do negócio e é a principal ferramenta do Programa ALI.

O ALI elabora um plano de ação de acordo com as oportunidades de crescimento da empresa no mercado e contratualiza com o empresário, no mínimo, três ações que serão aprovadas e implementadas. Esse plano é apoiado e revisado por um consultor sênior que, como especialista da região e do setor, qualifica o material. O momento que o ALI faz a devolutiva ao empresário do resultado dos diagnósticos com o plano de ação é denominado Tempo Zero (T0).

O segundo ano de trabalho deve ser dedicado à implantação, ao acompanhamento e à conclusão dos planos de ação. Quando a empresa conclui o plano de ação, ou seja, implementa as três ações, o ALI aplica novamente o Radar da Inovação, a fim de avaliar qual foi a evolução da empresa enquanto acompanhada pelo ALI. Este momento é denominado o Tempo Um (T1) do projeto e o último radar aplicado o Tempo Final (TF).

Público Alvo: Empresas de Pequeno Porte.

Quantidade estimada de avaliações/pesquisas por ano:

#### PESQUISA 1: Mensuração de resultados

**População/ Amostra:** População de 4.000 empresas atendidas ano.

Definir amostra para cada pesquisa com nível de confiança de 95% e 4% de margem de erro.

**Periodicidade:** Até 2 por ano (semestral), por telefone.

**Abrangência:** Medir indicadores - efetividade, satisfação do projeto e implantação de planos de ação.

#### **Entregas:**

Relatórios: Na periodicidade da pesquisa, com resultados estratificados por agente, por equipe de consultores, por setor, por regional, por porte, por período de participação da empresa no projeto, com cruzamento das estratificações.

Ao final do ano e de cada ciclo do programa (a cada dois anos) entregar um relatório com o compilado/ comparativo das pesquisas correspondentes.

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

#### PESQUISA 2: Monitoria dos atendimentos

**População/Amostra:** Até 150 empresas por mês, por telefone.

**Periodicidade:** Mensal

**Abrangência:** Avaliar o acompanhamento realizado por cada agente nas empresas atendidas (status de atendimento, quantidade e periodicidade das visitas presenciais, outras formas de contato realizadas).

Avaliar o agente que realizou o atendimento.

Identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria do projeto percebidos pelas empresas atendidas.

#### **Entregas:**

Relatórios: Entrega mensal da cópia do banco de dados e tabulação e entrega semestral do relatório completo com os resultados das pesquisas, abertos por agente.

Ao final do ano e de cada ciclo do programa (a cada dois anos) entregar um relatório completo com o compilado das pesquisas correspondentes.

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

### PESQUISA 3: Monitoria por agente

**População/Amostra:** Até 500 empresas por ano, por telefone

**Periodicidade:** Esporádica, por demanda específica

**Abrangência:** Avaliar o atendimento às empresas de um agente específico, conforme demanda do gestor do programa.

#### **Entregas:**

Relatórios: A cada demanda da pesquisa, apresentar os resultados em um relatório simplificado.

### PESQUISA 4: Empresas de agentes desligados

**População/Amostra:** Até 500 empresas por ano, por telefone.

**Periodicidade:** Esporádica, por demanda específica

**Abrangência:** Levantar o interesse das empresas de agentes desligados, em dar continuidade ao projeto ou não, conforme demanda do gestor do programa.

#### **Entregas:**

Relatórios: A cada demanda da pesquisa, apresentar os resultados em um relatório simplificado e um relatório completo anual

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

### PESQUISA 5: Empresas desistentes

**População/Amostra:** Até 500 empresas por ano, por telefone

**Periodicidade:** Esporádica, por demanda específica

**Abrangência:** Levantar os motivos que levaram as empresas a desistirem do projeto.

**Entregas:** Relatórios: Entrega trimestral de cópia do banco de dados e tabulação da pesquisa e entrega de relatório completo no final do ano.

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

### PESQUISA 6: Monitoria com entrevista presencial

**População/Amostra:** Até 05 empresas por ano.

Empresas com até 500 Km de distância de Porto Alegre.

**Periodicidade:** Esporádica, por demanda específica

**Abrangência:** Realizar qualquer uma das pesquisas descritas acima de forma presencial, conforme demanda do gestor do programa.

**Entregas:** Relatórios: A cada demanda da pesquisa, apresentar resultados em relatório simplificado e um relatório completo ao final do ano.

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

## **NEGÓCIO A NEGÓCIO**

Etapa I e II:

**Objetivo Específico:** aumentar a competitividade e sustentabilidade das empresas atendidas por meio do consumo dos produtos do diagnóstico fornecidas durante o atendimento presencial, continuado, customizado e gratuito, conforme metodologia própria.

**Metodologia:** 3 visitas presenciais gratuitas, na Etapa I ou II (as empresas são atendidas na Etapa I em um ano e Etapa II no ano seguinte), com foco em Gestão;

Os atendimentos são realizados por Agentes de Orientação Empresarial, alunos das Universidades do RS, que prestam serviços para o Sebrae/RS, através de contratos/convênios.

**Público Alvo:** Microempresas, Microempreendedores Individuais, incluindo os beneficiários do Programa Bolsa Família.

Etapa III

**Objetivo** Contribuir para o aperfeiçoamento das práticas de operações de serviços e promover o aumento da competitividade dos microempreendedores individuais e das microempresas, atuando como agente motivador para os empresários participarem de Projetos Coletivos do SEBRAE/RS.

**Metodologia:** 5 visitas presenciais gratuitas, com foco em Inovação Incremental;

Os atendimentos são realizados por Agentes de Orientação, alunos das Universidades do RS, que prestam serviços para o Sebrae/RS, através de contratos/convênios.

**Público Alvo:** Microempreendedores Individuais e Microempresas que tenham participado das etapas I e II, não participantes de projetos coletivos do SEBRAE/RS

Empresas dos segmentos de Comércio Varejista de Artigos do Vestuário e Acessórios; Cabeleireiros e Restaurantes e Similares

### PESQUISA 1: Mensuração de resultados- Etapa I

Empresas Etapa I

**População/Amostra:** População de 26.215 empresas atendidas, distribuídas por universidade e regional

Trimestralmente a estimativa de atendimentos é de 6.554.

Regional	UNIVERSIDADE	EMPRESAS
		Etapa I
Campanha	URCAMP	1500
Centro	UFSM	1750
Metropolitana	UCS	500
	PUCRS	3400
	FADERGS	2300
	FACCAT	765
Noroeste	UNIJUÍ	1500
Norte	URI Frederico Westphalen	1100
Planalto	UPF	3250
Serra	UCS	3400
Sinos	FEEVALE	2650

	FACCAT	1500
<b>Sul</b>	UCPEL	1000
<b>VTRP</b>	UCS	1600
	<b>TOTAL</b>	<b>26215</b>

Definir amostra para o total com nível de confiança de 95% e 4% de margem de erro. A representatividade de cada universidade na amostra deverá ser proporcional a participação no universo, podendo sofrer alterações se o Sebrae entender como necessário.

**Periodicidade:** trimestral (4 pesquisas/ano), por telefone.

**Abrangência:** medir a satisfação dos clientes (mínimo 90%) e a aplicação das soluções recomendadas no diagnóstico, nas empresas atendidas (mínimo 75% de empresas);

**Entregas:** Relatório: 1 por pesquisa. A cada trimestre e ao final do ano entregar um relatório com o compilado de todos os trimestres de cada etapa, podendo ser necessário relatórios comparativos. Nos relatórios os dados deverão ser abertos por universidade.

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

## PESQUISA 2: Mensuração de resultados – Etapa II

Empresas Etapa II

**População/Amostra:** População de 26.215 empresas atendidas no ano, distribuídas por universidade e regional

Trimestralmente a estimativa de atendimentos é de 6.554.

Regional	UNIVERSIDADE	EMPRESAS Etapa II
Campanha	URCAMP	1500
Centro	UFSM	1750
Metropolitana	UCS	500

	PUCRS	3400
	FADERGS	2300
	FACCAT	765
Noroeste	UNIJUÍ	1500
Norte	URI Frederico Westphalen	1100
Planalto	UPF	3250
Serra	UCS	3400
Sinos	FEEVALE	2650
	FACCAT	1500
Sul	UCPEL	1000
VTRP	UCS	1600
<b>TOTAL</b>		<b>26.215</b>

Definir amostra para o total com nível de confiança de 95% e 4% de margem de erro. A representatividade de cada universidade na amostra deverá ser proporcional a participação no universo, podendo sofrer alterações se o Sebrae entender como necessário.

**Periodicidade:** trimestral (4 pesquisas/ano), por telefone

**Abrangência:** medir a satisfação dos clientes (mínimo 90%) e a aplicação das soluções recomendadas no diagnóstico, nas empresas atendidas (mínimo 75% de empresas);

**Entregas:** Relatório: 1 por pesquisa. A cada trimestre e ao final do ano entregar um relatório com o compilado de todos os trimestres de cada etapa, podendo ser necessário relatórios comparativos. Nos relatórios os dados deverão ser abertos por universidade

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

### PESQUISA 3: Mensuração de resultados – Etapa III

Empresas Etapa III

*Obs.: (A realização desta pesquisa dependerá do andamento da Etapa III, podendo não ocorrer em 2014)*



**População/Amostra:** População de 5.000 empresas atendidas, distribuídas por universidade.

Universidade	MEI	ME	Total
FEEVALE	250	1000	1250
PUCRS	250	1000	1250
UCS	250	1000	1250
UPF	250	1000	1250
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>	<b>4000</b>	<b>5.000</b>

Definir amostra para o total com nível de confiança de 95% e 4% de margem de erro. A representatividade de cada universidade na amostra deverá ser proporcional a participação no universo, podendo sofrer alterações se o Sebrae entender como necessário.

**Periodicidade:** pesquisa anual – 1 pesquisa/ano, por telefone.

**Abrangência:** medir a satisfação dos clientes (mínimo 90%) e a aplicação das soluções recomendadas no diagnóstico, nas empresas atendidas (mínimo 70% de empresas)

**Entregas:** Relatório: 1 por pesquisa/ano. Nos relatórios os dados deverão ser abertos por universidade

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

## SEBRAETEC

Objetivo do Programa: Incorporar ações inovadoras nos pequenos negócios para ganho de competitividade no mercado.

Objetivo Específico: O programa atua no atendimento da demanda gerada pelos pequenos negócios e mapeada pelo gestor do projeto de atendimento onde a empresa será atendida, seguindo o seguinte fluxo:

- O gestor diagnostica a demanda de uma empresa participante do seu projeto por uma melhoria tecnológica. Esta demanda é analisada e são pesquisadas, no cadastro de fornecedores SEBRAETEC, empresas capazes de atender a demanda;
- Identificada a empresa fornecedora, ela é encaminhada para a empresa cliente do SEBRAE para uma reunião de briefing de 02hs;
- O prestador de serviços elabora uma proposta de trabalho que é analisada e aprovada pelo SEBRAE.
- A empresa cliente do SEBRAE recebe a consultoria;
- Finalizada a consultoria, a empresa atendida faz a avaliação do atendimento e a empresa fornecedora faz o seu relatório de execução, oficializando os serviços prestados.

Público Alvo: ME, EPP, Produtor Rural, Empreendedor Individual.

Obs.: Horário das ligações para produtor rural: para pesquisa junto a Produtores Rurais, os horários de contato com os cliente poderá ser fora do horário padrão de expediente.

Ao final será realizada uma análise do impacto do serviço prestado junto ao cliente do SEBRAE

Quantidade estimada de avaliações/pesquisas por ano:

### Pesquisa 1: Pesquisa de SATISFAÇÃO

**População/Amostra:** cerca de 700 clientes cada pesquisa, por telefone;

**Periodicidade:** 1 pesquisa por bimestre com uma amostra de cerca de 700 clientes cada pesquisa;

**Abrangência:** avaliar junto ao empresário seu nível de satisfação em relação ao atendimento.

#### **Entregas:**

- **Banco de Dados e tabulação da pesquisa contendo:** Regional; Gestor de Projeto; Projeto; Código do atendimento; Cliente; Município do cliente; Endereço do cliente; Telefones de contato; Pessoa de Contato e função na empresa; Data da pesquisa; Entrevistador; Prestador de Serviços; Consultor Responsável; Produto SEBRAE; Especialização do Produto SEBRAE; nº de Horas do atendimento; Respostas dos Questionários.

#### **- Relatórios das pesquisas bimestrais compilado por:**

- a. Período e prestador de serviços pré-definidos, com máximo de 30 Prestadores distintos;
- b. Período e por Unidade Regional do SEBRAE;
- c. Período e por setor dos clientes SEBRAE.

Os relatórios deverão incluir os comparativos com os resultados das pesquisas anteriores.

#### **- Relatório anual comparativo das pesquisas realizadas no ano.**

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

### Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE

**População/Amostra:** cerca de 800 clientes cada pesquisa por telefone e 100 clientes de forma presencial.

**Periodicidade:** 1 pesquisa por telefone por trimestre com uma amostra de cerca de 800 clientes cada pesquisa; e 1 pesquisa de EFETIVIDADE de forma presencial em cerca de 100 clientes SEBRAE por ano;

**Abrangência:** avaliar a implementação de inovações e melhorias na empresa do cliente SEBRAE e o ganho obtido com as mesmas.

**Entregas:**

- **Banco de Dados e tabulação da pesquisa contendo:** Regional; Gestor de Projeto; Projeto; Código do atendimento; Cliente; Município do cliente; Endereço do cliente; Telefones de contato; Pessoa de Contato e função na empresa; Data da pesquisa; Entrevistador; Prestador de Serviços; Consultor Responsável; Produto SEBRAE; Especialização do Produto SEBRAE; nº de Horas do atendimento; Respostas dos Questionários.

- **Relatórios das pesquisas trimestrais compilado por:**

- a. Período e prestador de serviços pré-definidos, com máximo de 30 Prestadores distintos;
- b. Período e Unidade Regional do SEBRAE;
- c. Período e setor dos clientes SEBRAE.

Os relatórios deverão incluir os comparativos com os resultados das pesquisas anteriores.

- **Relatório anual comparativo das pesquisas realizadas no ano.**

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

Pesquisa 3: ATENDIMENTOS CANCELADOS

**População/Amostra:** cerca de 500 cliente cada pesquisa, por telefone.

**Abrangência:** identificar os motivos que levaram atendimento de consultorias tecnológicas a serem cancelados antes ou após entrarem em execução.

**Periodicidade:** 1 pesquisa por semestre com uma amostra de cerca de 500 cliente cada pesquisa.

**Entregas:**

- **Banco de Dados e tabulação da pesquisa contendo:** Regional; Gestor de Projeto; Projeto; Código do atendimento; Cliente; Município do cliente; Endereço do cliente; Telefones de contato; Pessoa de Contato e função na empresa; Data da pesquisa; Entrevistador; Prestador de Serviços; Consultor Responsável; Produto SEBRAE; Especialização do Produto SEBRAE; nº de Horas do atendimento; Respostas dos Questionários.

- **Relatórios das pesquisas semestrais compilado por:**

- a. Período e prestador de serviços pré-definidos, com máximo de 30 Prestadores distintos;
- b. Período e Unidade Regional do SEBRAE;
- c. Período e setor dos clientes SEBRAE.

**- Relatório anual comparativo das pesquisas realizadas no ano.**

Para cada relatório completo deve ser elaborado também a apresentação em *Power point*.

**Informações importantes:**

As pesquisas serão realizadas para avaliação dos serviços prestados pelos consultores nas Consultorias Tecnológicas SEBRAEtec. Nestas pesquisa serão checados itens como (mas não limitados apenas a estes):

- Equipe de atendimento do SEBRAE;
- Atuação do Consultor que prestou os serviços;
- Andamento e realização da consultoria;
- Implementação de melhorias/ inovações pelos clientes SEBRAE;
- Impacto das inovações nas empresas dos clientes;
- Valor investido;
- Satisfação geral;

*Observação: todo o processo de organização, execução e realização das pesquisas será acompanhado pelo Coordenador Estadual do Programa SEBRAETEC e, quando necessário, será solicitado apoio ao Gestor de Projeto de Atendimento das Regionais.*

**Estimativa de amostra por pesquisa e programa**

Programas	Pesquisas	Periodicidade	Quantidade de Pesquisas/ano	Amostra por pesquisa	Total de entrevistas/ano
ALI	PESQUISA 1: Mensuração de resultados (por telefone)	semestral	2	523	1.046
	PESQUISA 2: Monitoria dos atendimentos (por telefone)	mensal	12	150	1.800
	PESQUISA 3: Monitoria por agente (por telefone)	sob demanda	10	50	500

	PESQUISA 4: Empresas de agentes desligados (por telefone)	sob demanda	10	50	500
	PESQUISA 5: Empresas desistentes (por telefone)	sob demanda	12	42	504
	PESQUISA 6: Monitoria com entrevista presencial	sob demanda	1	5	5
	Total		47		4.355
NEGÓCIO A NEGÓCIO	PESQUISA 1: Mensuração de resultados - etapa I (por telefone)	trimestral	4	550	2.200
	PESQUISA 2: Mensuração de resultados - etapa II (por telefone)	trimestral	4	550	2.200
	PESQUISA 3: Mensuração de resultados - etapa III (por telefone)	anual	1	550	550
	Total		9		4.950
SEBRAE TEC	Pesquisa 1: Pesquisa de SATISFAÇÃO (por telefone)	bimestral	6	700	4.200
	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE (por telefone)	trimestral	4	800	3.200
	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE - presencial	anual	1	100	100
	Pesquisa 3: ATENDIMENTOS CANCELADOS (por telefone)	semestral	2	500	1.000
	Total		13		8.500
Total geral			69		17.805

### Estimativa de relatórios previstos por pesquisa e programa

Programas	Pesquisas	Periodicidade	Quantidade de Pesquisas/ano	Nº de relatório simplificado/ano	Nº de relatórios completo/ano + apresentação em Power Point
ALI	PESQUISA 1: Mensuração de resultados	semestral	2	0	3
	PESQUISA 2: Monitoria dos atendimentos	mensal	12	12	3
	PESQUISA 3: Monitoria por agente	sob demanda	10	10	1
	PESQUISA 4: Empresas de agentes desligados	sob demanda	10	10	1
	PESQUISA 5: Empresas desistentes	sob demanda	12	4	1
	PESQUISA 6: Monitoria com entrevista presencial	sob demanda	1	5	1
	Total			47	41
NEGÓCIO A NEGÓCIO	PESQUISA 1: Mensuração de resultados - etapa I	trimestral	4	0	5
	PESQUISA 2: Mensuração de resultados - etapa II	trimestral	4	0	5
	PESQUISA 3: Mensuração de resultados - etapa III	anual	1	0	1
	Total			9	0
SEBRAE TEC	Pesquisa 1: Pesquisa de SATISFAÇÃO	bimestral	6	0	7
	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE -telefone	trimestral	4	0	5
	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE - presencial	anual	1	0	1
	Pesquisa 3: ATENDIMENTOS CANCELADOS	semestral	2	0	3

	Total		13	0	16
Total geral			69	41	37

#### 04 - Prazo, local e condições de entrega ou execução

##### LOTE 01

##### a) 1ª etapa: Pesquisa Qualitativa – grupos de discussão

Após solicitação do SEBRAE/RS que se dará por e-mail, a contratada deve cumprir os prazos:

- Elaboração do projeto e planejamento da pesquisa Qualitativa: 05 dias úteis
- Desenvolvimento do roteiro: 02 dias úteis
- Coleta: negociar com o SEBRAE/RS as datas para a realização dos grupos de discussão.
- Análise e Elaboração do relatório e apresentação: até 05 dias úteis – prazo este a ser considerado após realização do último grupo de discussão.
- O processo de entrega do serviço de pesquisa para o SEBRAE/RS se dará da seguinte forma:
  - Validar relatório e apresentação com a área demandante: Gerência de Planejamento e Orçamento.
  - Após validação, a contratada deverá encaminhar o relatório e apresentação por e-mail para a Gerência de Planejamento e Orçamento.

- A contratada deverá utilizar para a execução dos grupos local com boa iluminação, ventilação, cadeiras estofadas e espaço adequado para a realização da técnica.

##### b) 2ª etapa: Pesquisa Quantitativa

Após solicitação do SEBRAE/RS que se dará por e-mail, a contratada deve cumprir os prazos:

- Elaboração do projeto e planejamento da pesquisa Quantitativa: 02 dias úteis

- Desenvolvimento do instrumento de coleta: 02 dias úteis
- Elaboração de Manual de orientação para aplicação dos questionários: 02 dias úteis
- Realização do processamento de correlações, codificação, recodificação e reagrupamento de variáveis – 03 dias úteis
- Análise e Elaboração do relatório e apresentação: até 05 dias úteis – prazo este a ser considerado após realização da coleta de dados e tabulação das informações.
- O processo de entrega do serviço de pesquisa para o SEBRAE/RS se dará da seguinte forma:
  - Validar relatório e apresentação com a área demandante: Gerência de Planejamento e Orçamento.
  - Após validação, a contratada deverá encaminhar o relatório e apresentação por e-mail para a gerência de planejamento e orçamento.

## **LOTE 02**

Após solicitação do SEBRAE/RS que se dará por e-mail, a contratada deve cumprir os prazos:

- Desenvolvimento e/ou revisão do instrumento de coleta (questionário): 02 dias úteis
- Coleta: negociar os prazos com o gestor considerando o número da amostra que pode variar de programa para programa.
- Análise e Elaboração do relatório e apresentação: até 05 dias úteis – prazo este a ser considerado após realização da coleta de dados e tabulação das informações.
- O processo de entrega do serviço de mensuração para o SEBRAE/RS se dará da seguinte forma:
  - a) Validar relatório e apresentação com a área demandante: Gerência de Planejamento e Orçamento.
  - b) Após validação, a contratada deverá encaminhar o relatório e apresentação por e-mail para o gestor do programa e gerência de planejamento e orçamento.

## **05 - Obrigações e responsabilidades da contratada (aspectos operacionais do serviço contratado).**

5.1 Iniciar a prestação/execução dos serviços após a assinatura do Contrato, mediante solicitação do CONTRATANTE;



5.2 Disponibilizar um funcionário para ser o canal de comunicação com o SEBRAE/RS, sendo este responsável por receber as demandas e realizar as entregas previstas neste contrato;

5.3 Manter a mais absoluta confidencialidade sobre os dados e informações disponibilizados ou conhecidos em decorrência da prestação dos serviços, objeto deste contrato, bem como tratá-los como matéria sigilosa;

5.4 Responsabilizar-se pelos danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo mesmo;

5.5 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do CONTRATANTE, ou em qualquer outro local onde estejam atendendo o objeto deste contrato, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;

5.6 Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto do presente contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista no mesmo tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, desde que de responsabilidade da CONTRATADA;

5.7 A contratada deverá estar disponível para reuniões de alinhamento no SEBRAE/RS, sobre qualquer assunto referente ao objeto deste contrato;

## 06 - Perfil Exigido da Equipe de Trabalho

A empresa/instituição de pesquisa deverá disponibilizar para a prestação dos serviços profissionais com os perfis exigidos abaixo:

Profissionais que precisam apresentar a documentação na assinatura do contrato:

6.4 **Responsável Técnico:** profissional com titulação mínima de pós-graduação ou mestrado em economia, administração, sociologia, psicologia, estatística, geógrafo, assistente social ou relações públicas, que será a pessoa que manterá contato continuado com o SEBRAE/RS, e será o responsável técnico por este contrato.

A comprovação da titulação se dará através da apresentação de cópia de certificado de graduação, pós-graduação ou mestrado, reconhecido pelo Ministério da Educação e Cultura – MEC.

6.5 **Analista de Pesquisa:** profissional com graduação ou pós-graduação em economia, administração, sociologia, psicologia, estatística, geógrafo, assistente social ou relações públicas.

A comprovação da titulação se dará através da apresentação de cópia de certificado de graduação, pós-graduação ou mestrado, reconhecido pelo Ministério da Educação e Cultura – MEC. A experiência

mínima de 3 anos deverá ser comprovada apresentando cópia de contrato de trabalho ou carteira funcional ou declaração da empresa.

**6.6 Técnico com habilidades em informática**, especialmente em banco de dados SPSS – Statistical Package for the Social Sciences ou similares.

A empresa deverá apresentar comprovante de capacitação do profissional em banco de dados ou similar.

No momento da assinatura do contrato, a contratada obriga-se a apresentar comprovante de que os profissionais citados acima pertencem ao seu quadro funcional ou possuam contrato de trabalho com a licitada.

A empresa deverá apresentar declaração de que possui programas como SPSS ou similar.

## 07 – Qualificação Técnica:

Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante: declaração fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove aptidão para com o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, em papel timbrado de quem a expediram. Devendo estar apensado ao atestado:

Lote1: Pesquisa Qualitativa:

1 (um) roteiro de grupo de discussão, 1 (um) relatório de pesquisa qualitativa que tenha utilizado a técnica de grupos de discussão;

Lote 1 e 2: Pesquisa Quantitativa:

1 (um) instrumento de coleta (questionário), com no mínimo 12 questões; 1 (um) relatório de pesquisa quantitativa (oriunda do instrumento de coleta acima citado) e 1 (uma) apresentação em *Power point* (oriunda do instrumento de coleta e relatório acima citado).

## 09 - Proposta de Preço

-Deverá ser elaborada carta de apresentação da proposta, em papel timbrado da proponente, onde constará o preço de acordo com as exigências deste edital.

-Não serão aceitas em consideração quaisquer ofertas que não se enquadrar nas especificações mínimas exigidas.

- Os valores apresentados na proposta de preço deverão ser fixos para as etapas da pesquisa, conforme planilha abaixo os preços são fixos e irremovíveis, devendo a licitante se comprometer a praticá-los durante toda a vigência do contrato.

Deverão ser apresentados conforme tabelas a seguir:

### Lote 1

<b>Etapa</b>	<b>Custo unitário (por grupo) R\$</b>	<b>Custo Total R\$</b>
Pesquisa Qualitativa – grupos de discussão (6 grupos)		
Pesquisa Quantitativa (planejamento, questionário, processamento e análise)		

### Lote 02

<b>Programas</b>	<b>Pesquisas</b>	<b>Nº de pesquisa</b>	<b>Custo unitário (R\$)</b>	<b>Custo total (R\$)</b>
ALI	PESQUISA 1: Mensuração de resultados	2		
	PESQUISA 2: Monitoria dos atendimentos	12		
	PESQUISA 3: Monitoria por agente	10		
	PESQUISA 4: Empresas de agentes desligados	10		
	PESQUISA 5: Empresas desistentes	12		
	PESQUISA 6: Monitoria com entrevista presencial	1		
NEGÓCIO A NEGÓCIO	PESQUISA 1: Mensuração de resultados - etapa I	4		
	PESQUISA 2: Mensuração de resultados - etapa II	4		

	PESQUISA 3: Mensuração de resultados - etapa III	1		
SEBRAETE C	Pesquisa 1: Pesquisa de SATISFAÇÃO	6		
	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE -telefone	4		
	Pesquisa 2: Pesquisa de EFETIVIDADE - presencial	1		
	Pesquisa 3: ATENDIMENTOS CANCELADOS	2		

- Nos valores oferecidos deverão estar incluídas todas as despesas com material e mão-de-obra, transportes, deslocamentos, alimentação, ferramentas, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, impostos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários e encargos sociais e quaisquer outros necessários à perfeita execução do objeto da licitação.

Formas de pagamento: Os valores devidos de cada pesquisa serão pagos até 15 (quinze) dias após a entrega e aprovação pelo Sebrae do relatório.

Os deslocamentos limitados a apresentação dos resultados de pesquisas do **Lote 2**, no interior do estado serão ressarcidos conforme valor limitado no item Apresentação oral deste edital

A apresentação oral das pesquisas ocorrerá conforme demanda dos gestores dos programas.

A vigência do contrato deverá ser de 12 meses prorrogáveis por período de até 60 meses.

Os trabalhos deverão iniciar em abril de 2014, sendo que as pesquisas do Lote 1 deverão ser finalizadas até maio de 2014.

## 10- Considerações gerais.

As estimativas refletem previsões oriundas do planejamento preliminar do Sebrae/RS, podendo sofrer alterações, razão pela qual não implicam em compromisso de demanda. O Sebrae/RS não está obrigado a solicitar os serviços de pesquisas, na quantidade total estimada nos lotes da licitação em questão, não havendo compromisso de demanda, assim como o direito da(s) empresa(s) licitante(s) vencedora(s) a qualquer tipo de reparação/indenização.

As pesquisas, sendo solicitadas de acordo com a necessidade do Sebrae/RS, poderão ocorrer de forma simultânea ou fracionada

**ANEXO IV**  
**DECLARAÇÃO DE QUE POSSUI AS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS E DISPONÍVEIS PARA**  
**O PERFEITO CUMPRIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO**

Ao  
SEBRAE/RS  
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **CONCORRÊNCIA 001/2014**, que:

**Possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação**, responsabilizando-se por desempenhar a contento todas as obrigações contratuais descritas neste Edital e respectivo instrumento contratual, sem prejuízo dos tempos e movimentos necessários a adequada prestação dos serviços contratados.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXX de 20 XX.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante

**ANEXO V**  
**DECLARAÇÃO DE MENOR DE IDADE, PLENO CONHECIMENTO E ATENDIMENTO ÀS**  
**EXIGÊNCIAS DO PRESENTE EDITAL E SEUS ANEXOS**

Ao  
SEBRAE/RS  
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **CONCORRÊNCIA 001/2014**, que:

- a) Recebeu e estudou todos os documentos inerentes à presente competição e tomou conhecimento integral do teor do edital de licitação supracitado, sujeitando-se às disposições nele contidas;
- b) Não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo se na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos;
- c) Na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados da Entidade promotora da licitação.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXXX de 20XX.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante

**ANEXO VI**  
**DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE A LEGISLAÇÃO AMBIENTAL**

Ao  
SEBRAE/RS  
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal XXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **CONCORRÊNCIA 001/2014**, que:

- a) Atenderá a Legislação Ambiental - em face da política governamental do desenvolvimento nacional sustentável - naquilo que aplicável à prestação dos serviços contratados por via deste certame licitatório, bem como atenderá as políticas de desenvolvimento sustentável de acordo com a legislação específica que vier a ser estabelecida pelo Governo Federal;
- b) Promoverá em suas dependências, de acordo com a natureza de seus serviços internos, a aplicação da Instrução Normativa nº 01/2010 (práticas de sustentabilidade ambiental) da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no tocante, em especial, ao disposto no Art. 5º (aquisição de bens) e no Art. 6º (contratação de serviços) desta referida instrução;
- a) Atenderá, sem reservas, os seguintes princípios relativos ao direito ambiental: *Princípio do Desenvolvimento Sustentável* (art. 170, VI cc. art 225, § 1º, V, da CF e arts. 4º e 5º da Lei 6.938/81), *Princípio do Poluidor Pagador* (art. 225, § 3º da CF e arts. 4º, VII e 14, § 1º da Lei 6.938/81) e *Princípio da Prevenção/Precaução* (art. 225, § 1º, IV, da CF e art. 9º, I, III, V da Lei 6.938/81).

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXXX de 20XX.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante